

Oficinas:
Manuel Tovar, 9
28034-Madrid

Xaudaró, 15
28034-Madrid



2010

Grupo SELAE

SISTEMAS TÉCNICOS DE LOTERIAS DEL ESTADO, S.A.U.
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

© Copyright STL 2010



WLA-SCS-2006-WLA 540842 ISO 27001:2005 - IS 540839

Memoria de Sostenibilidad 2010

ÍNDICE

SISTEMAS TÉCNICOS DE LOTERÍAS DEL ESTADO, S.A.U. - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2010

Grupo SELAE

Pág.

I. PROPÓSITO	3
Memoria 2010	3
Antecedentes	4
II. HECHOS RELEVANTES (RESUMEN)	6
2010	6
III. PRESENTACION DE STL	8
Perfil	8
Misión	8
Visión	8
Clientes, productos y servicios	9
Estructura organizativa de stl	11
IV. RESPONSABLES CON NUESTRO ACCIONISTA	12
Compromiso	12
Gobierno corporativo y lealtad	12
Optimización de costes	13
resumen cuentas anuales	16
V. RESPONSABLES CON LOS CLIENTES	17
Compromiso	17
SELAE	17
Services aux Lotteries in Europe (SLE)	25
Hipódromo de La Zarzuela	26
VI. RESPONSABLES CON LA RED COMERCIAL DE SELAE	27
Compromiso	27
Actividades	27
VII. RESPONSABLES CON LOS EMPLEADOS	37
Compromiso	37
Código de conducta	37
Conducta de los empleados	38
Formación	38
Actividades para aumentar la calidad de vida y facilitar el desarrollo personal y laboral de los empleados	43
VIII. RESPONSABLES CON EL MEDIO AMBIENTE	45
Impactos medioambientales y fuentes de los mismos	45
Infraestructura y equipamiento centrales para dar servicio a los clientes	47
Relación de infraestructura y equipamiento desplegado en puntos de venta	47
En relación a actividades de campo para atención a puntos de venta	48
IX. RESPONSABLES CON LA SOCIEDAD Y CON LOS PARTICIPANTES	51
Compromiso	51
Actuaciones	51
X. RESPONSABLES CON LOS PROVEEDORES	58
Compromiso	58
Actuaciones	58
XI. ÍNDICE DE CONTENIDOS	59

Esta memoria presenta la **estrategia de sostenibilidad** de Sistemas Técnicos de Loterías del Estado, S.A.U. (en adelante STL), que incluye la **gestión responsable** que practica, en las **dimensiones económica, social y medio ambiental**. Se detallan los **compromisos** de gestión responsable contraídos por STL, así como se relacionan las **actuaciones concretas** que evidencian su cumplimiento y las **mediciones de triple desempeño**.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2010 continua informando de forma transparente sobre las actividades y prácticas de gestión desarrolladas por la organización para garantizar el desarrollo del modelo de sostenibilidad que forma parte de su estrategia corporativa y, por tanto, de sus objetivos.

A fin de eliminar repeticiones y redundancias, la información, generalmente, se presenta asociada al dominio y grupo de interés con el que tiene una vinculación más intensa.

Un hecho **especialmente relevante** que debe ser destacado es que se prevé la aprobación en 2011 de la *Ley de Economía Sostenible*¹ cuyo borrador incluye medidas relativas a la sostenibilidad de las sociedades mercantiles estatales y las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado. Incluye, a partir de un año de su entrada en vigor², la adaptación de los planes estratégicos a, entre otros, los siguientes requisitos (extractados)

- Publicar informes anuales de gobierno corporativo y memorias de sostenibilidad
- Procesos de producción aplicando criterios de gestión medioambiental
- Principios y prácticas RSE con proveedores (igualdad, integración)
- Incluir criterios medioambientales en procesos de contratación
- Optimizar el consumo energético en sedes e instalaciones
- Actuaciones en I+D+i
- Formación a los trabajadores en nuevas tecnologías y cultura de sostenibilidad

En previsión de que dicho requisito sea de aplicación a STL, se hace anual la publicación de la presente Memoria de Sostenibilidad, que describe como STL aborda dichos aspectos y permite que se contrasten las actividades de STL.

¹ El 5 de marzo de 2011 fue aprobada la Ley de Economía Sostenible (Ley 2/2011, de 4 de marzo); el Artículo 35 incluye: "Las sociedades mercantiles estatales y las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado adaptarán su gestión a los principios enunciados de esta Ley ... En el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, adaptarán sus planes estratégicos para: a) Presentar anualmente informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad. ..."

² Límite: 5 de Marzo de 2012

STL publicó en 2006 su primera memoria (Memoria 2004-2005), año en que también fue aprobado su Código de Conducta.

El siguiente gráfico muestra el histórico de publicaciones:



En el año **2006**, el Consejo de Administración de STL aprobó, tras un proceso de diálogo con los Grupos de Interés, el **Código de Conducta**. Este Código tiene por propósito garantizar que STL adopta un comportamiento responsable en el desarrollo de todas sus actividades, así como consolidar los valores corporativos que guían la conducta de STL a todos los niveles, incluyendo al Consejo de Administración y a todos los empleados. Junto con el Código de Conducta se constituyó la Oficina del Código de Conducta, con el fin de poder facilitar de forma confidencial la denuncia de cualquier incumplimiento de los compromisos establecidos en el Código.

También en septiembre de **2006**, veía la luz la **primera Memoria de Sostenibilidad de STL**, donde se recogían las principales actividades y prácticas de gestión desarrolladas por STL para garantizar el desarrollo del modelo de sostenibilidad. La memoria daba cuenta de los resultados alcanzados por STL en el periodo 2004-2005 en relación al cumplimiento de los compromisos establecidos con los Grupos de Interés, en particular, con Accionista, Clientes, Red de Comercialización, Empleados, Medio Ambiente, Sociedad y Proveedores.

En junio de **2008**, se publicó la **segunda Memoria de Sostenibilidad de STL**, que siguiendo las tendencias sobre memorias de sostenibilidad, recogía los principales datos de la triple cuenta de resultados (económica, social y medioambiental), de los años 2006-2007.

Desde la elaboración de la primera Memoria de Sostenibilidad de STL, el número de empresas pertenecientes al mundo de la lotería que se han acogido a esta práctica es creciente. Así, las principales loterías públicas y privadas del mundo dan cuenta de manera específica, o a través de sus informes de gestión, de los balances económicos, sociales y medioambientales. Esto es así, entre otras razones, porque las asociaciones internacionales de loterías han mostrado una sensibilidad especial en cuanto al impacto de sus actividades sobre grupos sociales especialmente sensibles, por ejemplo, a través de la promoción de códigos de conducta y de criterios de responsabilidad social corporativa.

Por otra parte, desde la aparición de las primeras memorias de sostenibilidad corporativas se han sedimentado determinadas **tendencias** respecto de su naturaleza y contenidos. Las mejores prácticas en esta materia apuntan a que las memorias no sean un mero ejercicio de

marketing corporativo, sino un vehículo presencial para la gestión de las relaciones con los grupos de interés. Ya la Memoria de Sostenibilidad 2008-2009 se aproximó a dichas tendencias, recogiendo explícita o implícitamente los principios de:

- **Materialidad:** incluyendo los aspectos e indicadores que son realmente importantes y tienen un impacto significativo en la organización,
- **Equilibrio:** no solo se reflejan en esta Memoria aspectos positivos logrados, sino también los aspectos negativos en los que se puede mejorar,
- **Comparabilidad:** se presentan datos de la propia organización comparables a lo largo de los años, y que servirán de comparación a otras empresas similares,
- **Periodicidad:** Memoria bianual, como se venía haciendo desde el inicio³,
- **Claridad y Fiabilidad:** los datos se presentan de forma comprensible y han sido elaborados de forma exhaustiva.

³ La Ley de Economía Sostenible incluye el requisito de la preparación anual de la Memoria, obligatorio para empresas públicas a partir de 2012.

2010

2010

Todas las actuaciones de STL se interrelacionan en los dominios económico, social y medioambiental, así como en relación a sus Grupos de Interés -Sociedad, los Clientes y la Propiedad de STL, los Participantes en los juegos de los Clientes, los miembros de la Red Comercial, y los Empleados y Proveedores, así como el Medio Ambiente.

A fin de eliminar repeticiones y redundancias, la información, generalmente, se presenta asociada al dominio y grupo de interés con el que tiene una vinculación más intensa.

Por otra parte, la Memoria de Sostenibilidad no profundiza en los aspectos financieros, debidamente cubiertos en la correspondiente Memoria de STL de 2010. Merece la pena destacar la aportación a la renta nacional (valor añadido neto; EBITDA neto de gastos de personal), que en 2010 ha sido de 33.526.000€, superior al de 2009 (31.218.000€).

Clientes, Propiedad de STL y Sociedad en general

- Dos son los **indicadores clave que mejor reflejan el objeto principal de STL**, de proporcionar a SELAE el servicio de venta de juegos a través de una red de terminales conectados en tiempo real en las mejores condiciones económicas, de seguridad y de disponibilidad:
 - Por un lado, el indicador de **coste unitario por transacción** como reflejo de la mejora de la eficiencia económica del coste del servicio on-line prestado por STL a SELAE, que continua mejorando. El coste unitario por transacción en 2010 fue de 21 milésimas de euro, casi un 5% inferior al de 2009 (que fue de 22 milésimas).
 - Por el otro, el nivel de servicio de provisión de los servicios centrales, que en el año 2010 ha sido del 99,997%, en línea del 99,999% correspondiente a 2009.

Red Comercial

- El nivel de **satisfacción de los puntos de venta** con los servicios proporcionados por STL se plasma en los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas sobre todos los servicios ofrecidos –encuestas diseñadas de forma científica, y desarrolladas de forma profesional que aseguran su certeza y objetividad. Las encuestas realizadas en 2010 muestran, en resumen, un índice de satisfacción neta global del 83,96%; en 2009 el valor era de 90,46%.

Participantes

- En el año **2010 no se han producido, debido a la actividad de STL, incidentes de riesgo con impacto relevante** sobre los Participantes sobre el servicio, la imagen o la reputación de STL o de SELAE, y han sido atendidos en condiciones de máxima disponibilidad.

Empleados

- A largo del año **2010** se ha culminado la **reorganización de la planificación y distribución del espacio en sus oficinas**. Con el objetivo de fomentar la colaboración, el trabajo en equipo y la comunicación entre los empleados, STL ha rediseñado el entorno de trabajo convergiendo hacia fórmulas más versátiles y pujantes en la sociedad del conocimiento actual, basadas en un entorno de “open areas”. Todo ello ha redundado en una notable mejora de las condiciones de trabajo, de los diferentes colectivos de empleados.

Medio Ambiente

- En relación con el medio ambiente, tras la instalación de **paneles solares** en el año 2007, el objetivo de generación de energía verde era de alrededor de 14.000kWh/año. El objetivo se ha cumplido generando 15.727 kWh en el año 2009 y 15.227 kWh en el año 2010.
- Un punto en el que se están tomando acciones correctoras es en el consumo energético de los edificios, que se vio incrementado un 46% del año 2008 al 2009. En 2010 se ha incrementado un 8% en 2010, y se han puesto en marcha las iniciativas de “**free-cooling**” **para refrigeración del CPD** de Manuel Tovar, la **optimización del aire acondicionado** del edificio de Manuel Tovar, así como la instalación de **luminarias inteligentes**, técnicamente más eficientes en una de las plantas del edificio de la calle Manuel Tovar, y en zonas comunes equipos de **iluminación activables y desactivables por control de presencia y focos de bajo consumo** en la iluminación de las zonas de trabajo.
- Un aspecto sobre el que hay que tomar acciones correctoras es el del consumo de agua. Las lecturas de contadores dan un aumento del 52%, si bien se está tratando de esclarecer si ello se debe a un aumento real del consumo, a una pérdida por avería, o bien a un error de lectura o de medida.

III. PRESENTACIÓN DE STL

SISTEMAS TÉCNICOS DE LOTERÍAS DEL ESTADO, S.A.U. - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2010

Grupo SELAE

Perfil

Perfil

STL es una sociedad mercantil unipersonal, fundada en 1988, en la que Loterías y Apuestas del Estado (en adelante SELAE⁴) ostenta el 100% del capital. Su actividad principal es la gestión técnica de los juegos de azar y pronósticos promovidos por SELAE.

Sus **cifras económicas más significativas**⁵ son:

	2009	2010
Aportación a la renta nacional (valor añadido neto) (EBITDA neto de gastos de personal)	31.218	33.526
Capital social	8.192	8.192
Ingresos de explotación	55.677	55.423
Inmovilizado material e inmaterial	41.613	35.212
Inversiones en inmovilizado material e inmaterial	9.584	5.223
Beneficios después de intereses e impuestos	4.062	7.133
Ratio de eficiencia económica (%coste/ventas producto SELAE gestionado por STL)	1,14	1,18

Misión

Misión

La Misión de STL es la gestión técnica de juegos de azar y pronósticos mediante sistemas informáticos, tanto para entidades públicas como privadas, españolas o extranjeras. Asimismo, STL tiene como objeto la provisión de los servicios tecnológicos y de gestión a los puntos de venta, la venta de productos a través de canales remotos a los Participantes, el desarrollo de aplicaciones informáticas y el asesoramiento sobre sistemas de juego.

Visión

Visión

La actividad de STL se desarrolla fundamentalmente en España, cuya sociedad ha depositado, desde hace casi un cuarto de siglo, su confianza en el Estado como gestor de juegos de azar. STL hace posible que la gestión de los juegos estatales se beneficie de las más modernas técnicas y tecnologías de la información y de las comunicaciones en condiciones de independencia y seguridad. Asimismo, tiene proyección internacional prestando servicios a las loterías de países europeos *partners* de SELAE en juegos coordinados, y despliega iniciativas de colaboración orientadas a la ayuda al desarrollo, poniendo a disposición de loterías de países próximos su capacidad y tecnología.

⁴El contenido de la Memoria alcanza hasta el 31 de Diciembre de 2010.

⁵Datos en miles de euros

STL hace suyo y quiere preservar el legado histórico de confianza de la población hacia la lotería española, adoptando formalmente compromisos con sus Grupos de Interés para garantizar el éxito en dicho empeño.

El Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración (en 2006) relaciona los valores: **honradez, transparencia, diligencia, rigor, espíritu innovador, y sostenibilidad** y orientan la actividad de STL, mediante los **compromisos** que responden a dichos valores, hacia los propósitos de sus **Grupos de Interés, que incluyen la Sociedad, los Clientes y la Propiedad de STL, los Participantes en los juegos de los Clientes, los miembros de la Red Comercial, y los Empleados y Proveedores.**

Conviene resaltar que por su proyección pública y proporcionar servicio a toda la población, sus compromisos con sus Clientes y Accionista, y en especial los económicos, se trasladan de forma directa a la Sociedad.

Cientes, Productos y Servicios

STL desarrolla su actividad tanto en España como en Europa. En España, fundamentalmente, proporciona servicios a **SELAE**, el mayor proveedor de juegos de nuestro país, y a **Hipódromo de la Zarzuela S.A.** (HdZ). En Europa, tiene asignada la responsabilidad del escrutinio del juego con más participantes de Europa, Euromillones, al que también proporciona soporte y desarrollo tecnológico, actuando como socio tecnológico de **SLE** (Services aux Loteries en Europe SCRL). Sus contribuciones y desempeño han convertido a STL en referente para el sector de las loterías.

STL provee un soporte tecnológico integral a través de las siguientes soluciones:

- **Servicios de explotación informática**

STL gestiona y explota sistemas de alta disponibilidad y prestaciones, aplicaciones transaccionales en-línea, y redes de comunicaciones de alta disponibilidad. Realiza albergado (hosting y housing) de sistemas. Y dispone y ofrece excelentes niveles de desempeño en continuidad de negocio y recuperación frente a disrupciones, soportados mediante los adecuados procedimientos, equipos humanos y dos centros de alta disponibilidad con equipamiento redundante.

- **Servicios de difusión de información (Canal LAE)**

STL gestiona y explota servicios de difusión dinámica de información y mercadotecnia, de alta calidad visual e impacto preciso, que permiten mantener informados a los Participantes en los puntos de venta sobre los productos y servicios de SELAE, así como ofrecer información comercial de terceros.

- **Desarrollo de aplicaciones**

STL está especializada en el desarrollo de soluciones tecnológicas “en-línea”, abarcando cinco tipos de aplicativos: transaccionales en tiempo real, terminales en punto de venta, de comunicaciones, de gestión de información en tiempo real, y de integración para dispositivos de entrada/salida.

- **Integración de sistemas y redes**

STL diseña, instala, supervisa y administra redes y sistemas informáticos. Diseña, aplica y mantiene medidas técnicas y organizativas de seguridad en redes y sistemas. Se encarga de la administración de redes empresariales, y efectúa y desarrolla ensayos, prototipos y maquetas, realizando investigación aplicada en nuevas tecnologías. El alcance incluye todo tipo de infraestructuras incluida Internet.

- **Servicios de consultoría**

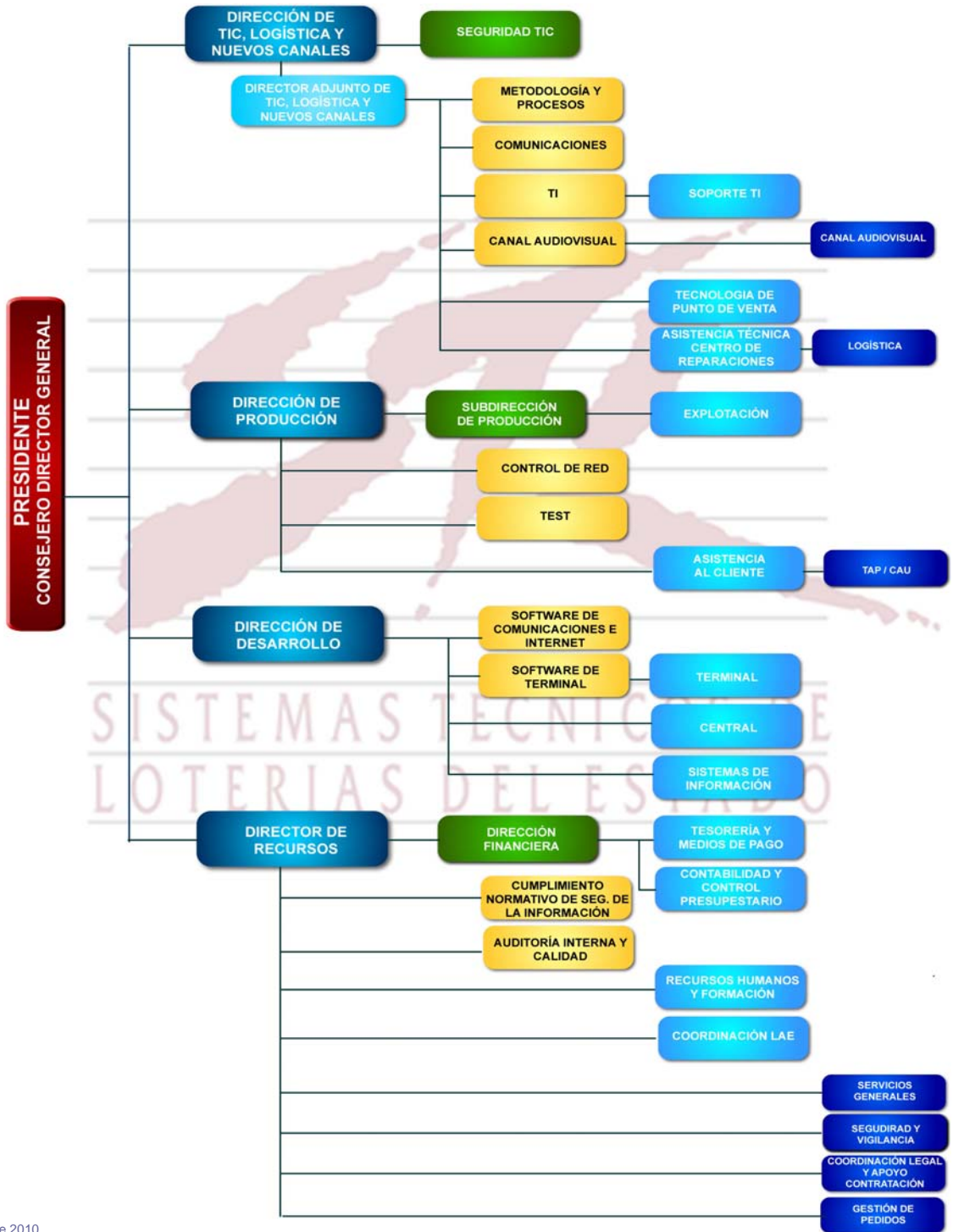
STL provee servicios de consultoría sobre sistemas transaccionales en-línea, sobre el negocio de juegos y sobre calidad, seguridad y gestión de riesgo.

- **Servicios de atención al cliente**

STL provee servicios de atención entre las empresas y sus clientes a través de Centros de Atención al Usuario (CAU) y Asistencia Técnica, aportando recursos humanos y soluciones tecnológicas especializadas. Se ocupa del equipamiento de sus clientes, incluyendo la adquisición, sustitución y reparación, así como de la supervisión y control de las infraestructuras de redes y equipos con el objetivo de reducir la repercusión de las incidencias no previstas.

La excelencia en el servicio con la mayor eficiencia es el objetivo fundamental, basado en la satisfacción de los usuarios de los servicios, la innovación continua y la independencia tecnológica.

Para llevar a cabo sus objetivos, STL se estructura en áreas técnicas y administrativas, contando cada una de ellas con diversas unidades, a los diversos niveles jerárquicos de departamento, sección y servicio. Descrita en la figura siguiente, comprende:



IV. RESPONSABLES

CON NUESTRO ACCIONISTA

SISTEMAS TÉCNICOS DE LOTERÍAS DEL ESTADO, S.A.U. - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2010

Grupo SELAE

Compromiso

Compromiso

En el año 2007, Loterías y Apuestas del Estado se convirtió en el accionista único de STL. **Son compromisos fundamentales con SELAE la excelencia empresarial, la diligencia y transparencia de sus actuaciones con el fin de generar resultados económicos que permitan el desarrollo del negocio de manera sostenible, reduciendo los riesgos y conflictos de interés, y creando valor para SELAE y por ende para la Sociedad.**

Gobierno Corporativo y Lealtad

Gobierno Corporativo y Lealtad

Entre los compromisos de buen gobierno y lealtad que STL adopta destacan:

Ejecutar fielmente las políticas y acuerdos adoptados por su Consejo de Administración.

El equipo gestor da cuenta regular al Accionista de las actividades desarrolladas en las sesiones del Consejo de Administración, que se reúne con periodicidad mensual y amplia asistencia. El Consejo de Administración es puntualmente informado sobre adquisiciones e inversiones, para su aprobación definitiva en su caso. En Junta General se evalúa al menos una vez al año la marcha de la compañía.

Algunos indicadores:

- Miembros del Consejo de Administración: en el año **2009**, el Consejo de Administración de STL lo componían 11 consejeros, de los cuales 4 eran mujeres. En el año **2010**, el Consejo estaba formado por 7 miembros de los cuales casi la mitad, en concreto 3, eran mujeres.
- Número de reuniones del Consejo de Administración: 12 tanto en **2010**, como en **2009**.
- Número de reuniones de la Junta General: 5 tanto en **2010** como en **2009**.

Informar de manera completa, veraz, precisa y transparente proporcionando a los Consejeros la información que juzquen pertinente para el buen gobierno de la empresa.

Los Consejeros tienen acceso a la información que juzgan pertinente, contando el Consejo de Administración con el apoyo del Secretario del Consejo que también hace las funciones de Letrado Asesor.

Los Consejeros son convocados vía correo electrónico con la debida antelación, recibiendo puntualmente toda la información relativa a los puntos contenidos en el orden del día de sus reuniones, así como las correspondientes actas tras la celebración de los mismos.

En las sesiones de Consejo, se da cuenta de las acciones y proyectos más importantes de la compañía. Éstos son presentados por los responsables de cada una de ellos. Así, en el año **2010** y **2009** se realizaron las siguientes presentaciones:

AÑO 2010		
PRESENTACIÓN	FECHA	RESPONSABLE
ESTUDIO IMPACTO HORARIO 7x4	25-ENE-10	JOSÉ MANUEL ORTIZ
INFORME CONCURSO DE COMUNICACIONES	22-FEB-10	ALFONSO P. FERNÁNDEZ
PRESENTACIÓN INDICADORES 1º TRIMESTRE	22-MAR-10	JOSÉ MANUEL ORTIZ
INFORME PRESENTACIÓN DEPARTAMENTO DE TEST	26-ABR-10	JOSÉ MANUEL ORTIZ
INFORME EQUIPAMIENTO PUNTO DE VENTA	26-ABR-10	ALFONSO P. FERNÁNDEZ
PRESENTACIÓN CUENTAS ANUALES 2009	31-MAY-10	JUAN JOSÉ SÁEZ
CONTROL PRESUPUESTARIO 1º Y 2º TRIMESTRE	31-MAY-10	JUAN JOSÉ SÁEZ
PROPUESTA ADJUDICACIÓN CONCURSO COMUNICACIONES 2010	14-JUN-10	ALFONSO P. FERNÁNDEZ
PRESENTACIÓN MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2009	19-JUL-10	BEGOÑA BENITO
CONTROL PRESUPUESTARIO 3º TRIMESTRE	25-OCT-10	JUAN JOSÉ SÁEZ
INDICADORES DE ACTIVIDAD	22-NOV-10	JOSE MANUEL ORTIZ
PRESENTACIÓN PRESUPUESTO 2011	20-DIC-10	JUAN JOSÉ SÁEZ

AÑO 2009		
PRESENTACIÓN	FECHA	RESPONSABLE
CANAL LAE	26-ENE-09	JOSÉ LUIS ALFARO
INFORME CFIN 1º FASE PROYECTO AGIL	23-FEB-09	JESÚS MAYORAL
WEB DEL EMPLEADO	27-ABR-09	JORGE TORRES
PRESENTACIÓN CUENTAS ANUALES 2008	31-MAY-09	JUAN JOSÉ SÁEZ
PLAN AMPLIACIÓN CANAL LAE	29-JUN-09	JOSÉ LUIS ALFARO
RESULTADO ENCUESTAS SATISFACCIÓN CLIENTE	29-JUN-09	JOSÉ LUIS SÁNCHEZ
PLAN DE INSTALACIONES 2009/1010	28-SEP-09	ALFONSO P. FERNÁNDEZ
PORTAL RED COMERCIAL	26-OCT-09	JESÚS MAYORAL
PROYECTO MIGRACIÓN SOFTWARE LIBRE	30-NOV-09	ALFONSO P. FERNÁNDEZ
OBJETIVOS 2010	21-DIC-09	ALBERTO LAFUENTE

Con el objetivo de mejorar la eficiencia económica de las operaciones a finales de 2009 STL comenzó a trabajar en un plan de ahorro de costes, que ha culminado en 2010 y que cuenta principalmente con las siguientes líneas de actuación:

Estructura

Puesta en marcha de un **plan de ahorro de costes de estructura** en el ámbito de servicios generales (mantenimiento, seguridad física y limpieza), primas de seguros, material de oficina, reprografía, impresión de documentos y energía eléctrica. El objetivo de ahorro previsto inicialmente ascendía a 150.000 euros anuales. Una evaluación previa de los ahorros conseguidos cifra los mismos en 282.000 euros, si bien las acciones no abarcan el ejercicio 2010 completo.

Capítulo de gasto	Miles de euros			
	2010	2009	Variación	%
Electricidad	356.400	408.668	52.269	12,79%
Seguridad	329.648	362.906	33.258	9,16%
Limpieza y cafetería	212.640	261.977	49.336	18,83%
Seguros	86.662	157.654	70.992	45,03%
Material de oficina y consumibles de ofimática	54.464	125.531	71.067	56,61%
Mantenimiento de edificios	100.874	103.434	2.560	2,47%
Gasolina y mantenimiento de vehículos	21.432	24.223	2.790	11,52%
	1.162.120	1.444.393	282.272	19,54%

Entre las cuestiones a destacar de los ahorros obtenidos podemos destacar dos:

- El ahorro en la factura de electricidad obtenido, en parte de la reducción de potencia contratada a raíz de los análisis realizados
- El ahorro de costes de material de oficina procedente de la optimización de los sistemas de impresión. De esta forma, se ha reducido el número de equipos de impresión, ya que la nueva distribución de espacios de oficinas en “open área” ha permitido la instalación de un único equipo de impresión por planta, reduciéndose de forma significativa el consumo de toner.

☛ Iluminación

En 2010 se ha acometido un **aumento de eficiencia en la iluminación**: se han instalado de luminarias inteligentes, técnicamente más eficientes, en una de las plantas del edificio de la calle Manuel Tovar, y en zonas comunes equipos de iluminación activables y desactivables por control de presencia y focos de bajo consumo en la iluminación de las zonas de trabajo.

☛ Software de fuentes abiertas

En 2010 STL ha realizado un estudio de la viabilidad de **implantación de software de fuentes abiertas (FOSS)** y del impacto en sus procesos. Tras estos estudios e implantación de pruebas piloto se ha concluido reducir el ámbito de implantación de SFA a algunas aplicaciones como herramientas de monitorización y gestión y servidores de aplicaciones, debido al gran impacto que suponía en el resto de áreas. La estimación potencial de ahorro a largo plazo de este proyecto asciende a aproximadamente 250.000 euros anuales.

☛ Centro de reparaciones

Con el objetivo de poner en marcha un **centro de reparaciones para los equipos de los puntos de venta fabricados por KEBA**, que estaban siendo reparados mediante subcontratación a empresas especializadas, en junio de 2010 STL comenzó las labores de reparación de estos equipos con medios propios de forma paulatina. En el mes de agosto de 2010, STL ya estaba en condiciones de reparar el 100% de estos terminales en sus centros de trabajo. La estimación del ahorro potencial de esta medida se estima en aproximadamente 600.000 euros anuales.

Virtualización de servidores

Con el objetivo de reducir el número de servidores, redes, consumo de electricidad y espacio ocupado en el centro de procesos de datos **se han virtualizado los entornos de desarrollo y test de los servicios de venta por Internet, facturación, CAU, onSELAE.es, etc.** con un ahorro estimado en inversión en equipos de 150.000 euros. El total de servidores virtualizados es de aproximadamente 50 y se han apagado/desconectado otros 12 equipos.

“FreeCooling”

Consistente en la instalación de un **sistema de refrigeración del centro de proceso de datos (CPD) con capacidad de inyectar aire del exterior**, cuando las condiciones climáticas lo permitan, con el consiguiente ahorro de energía, que se estima en el 40% del consumo actual en refrigeración del CPD. Se detalla en mayor profundidad en la sección correspondiente a las actuaciones medioambientales.

Sistemas de climatización

Durante 2010 se puso en marcha un proyecto para la **optimización de la gestión del aire acondicionado del edificio de la calle Manuel Tovar**. Durante 2010 se trabajó en el análisis de la situación, diagnóstico y definición de necesidades y preparación del proyecto técnico, estando previsto que concluya el proyecto de reforma en 2011. La actuación incluye numerosos objetivos, incluyendo la reducción de costes, la mejora del entorno laboral y el cumplimiento con normativas:

- Automatizar y centralizar mediante sistemas informáticos la gestión de temperaturas del edificio.
- Sustituir equipos antiguos por otros energéticamente más eficientes.
- Optimizar el consumo eléctrico.
- Mejorar el confort térmico por los sistemas actuales, entre los que se incluyen los sistemas de “fan-coils” gestionados de forma manual y aislada.
- Actualizar las instalaciones a la normativa actual, sustituyendo conducciones de caudal de aire “fibra- aluminio”, por conducciones de caudal “aluminio-fibra-aluminio”.
- Mejorar los sistemas de humectación de las instalaciones.

Comunicaciones

Durante el ejercicio 2010, STL convocó un **concurso de comunicaciones** que tuvo como consecuencia un ahorro anual 4,5 millones de euros (el 55,5%). No obstante, en 2010 este ahorro solo ha tenido lugar en los 5 últimos meses del año, suponiendo aproximadamente 1.800 miles de euros.

En las próximas páginas se incluyen las principales magnitudes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Balance de Situación, si bien no se entra en detalle para no duplicar la información ya contenida en la Memoria Anual de 2010 de STL.

Principales magnitudes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias						
	2010		2009		Variación 09/10	
	Miles de euros	%	Miles de euros	%	Miles de euros	%
Ingresos de explotación	55.423	100%	55.677	100%	(254)	0%
Resultado bruto de explotación (EBITDA)	17.883	32%	15.562	28%	2.321	15%
Resultado neto de explotación	6.966	13%	2.935	5%	4.031	137%
Resultado financiero	233	0%	26	0%	207	796%
Resultado antes de impuestos	7.199	13%	2.961	5%	4.238	143%
Gastos por impuesto	(66)	0%	1.100	2%	(1.166)	-106%
Beneficios del ejercicio	7.133	13%	4.061	7%	3.072	76%

Balances de situación					
Activo	Miles de euros		Patrimonio neto y Pasivo	Miles de euros	
	2010	2009		2010	2009
Activo no corriente			Patrimonio neto		
<i>Inmovilizado intangible</i>	3.306	3.701	<i>Capital y reservas</i>	52.764	57.303
<i>Inmovilizado material e inmobiliario</i>	31.906	37.912	<i>Resultado del ejercicio</i>	7.133	4.061
<i>Inversiones financieras</i>	12.423	18.296	<i>Subvenciones donaciones y legados</i>	9	61
<i>Activos por impuesto diferido</i>	4.550	3.176		59.906	61.425
	52.185	63.085	Pasivo no corriente		
			<i>Deudas a largo plazo</i>	5.223	5.496
			<i>Pasivos por impuesto diferido</i>	2.362	1.335
				7.585	6.831
Activo corriente	29.067	24.503	Pasivo corriente	13.761	19.332
Total	81.252	87.588	Total	81.252	87.588

Compromiso

Compromiso

STL cuenta entre sus Clientes a **Loterías y Apuestas del Estado (SELAE)**, **Hipódromo de la Zarzuela (HdZ)** y **Services aux Loteries en Europe (SLE)**, empresa instrumental propiedad de las Loterías Socios de Euromillones, cuyo objeto es la coordinación de las actividades).

Para con ellos ha establecido los compromisos siguientes:

- Poner a su disposición productos y servicios de calidad, innovadores y seguros
- Adoptar las mejores prácticas de gestión en los planos tecnológico, organizativo y de gestión de riesgos
- Velar por la confidencialidad de la información que les pertenezca
- Fomentar la cultura corporativa de atención al cliente

SELAE

SELAE

STL tiene como objetivo principal proporcionar a SELAE el servicio de venta de juegos a través de una red de más de 12.000 terminales⁶ conectados en tiempo real en las mejores condiciones económicas, de seguridad y disponibilidad.

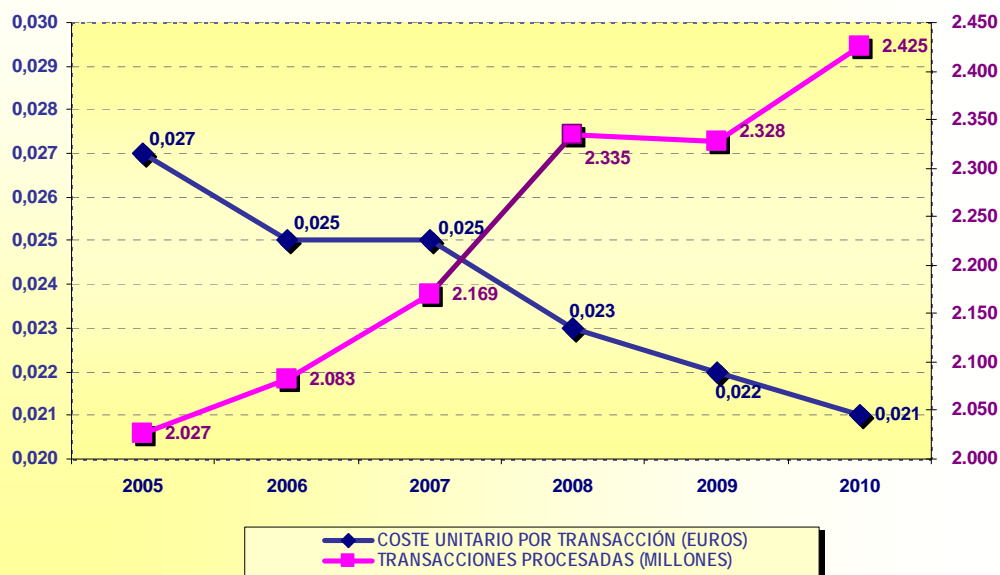
Dos son los indicadores clave que mejor reflejan el cumplimiento de este objetivo:

- 1) Por un lado, el indicador de **coste unitario por transacción** como reflejo de la mejora de la eficiencia económica del coste del servicio on-line prestado por STL a SELAE, que continua mejorando. El coste unitario por transacción en 2010 fue de 21 milésimas de euro, casi un 5% inferior al de 2009 (22 milésimas).
- 2) Por el otro, **el nivel de servicio de provisión de los servicios centrales**, que en el año 2010 ha sido del 99,997%, en línea del 99,999% correspondiente a **2009**.

Ambas cuestiones, eficiencia en costes y alto nivel de disponibilidad, se han venido logrando en los últimos ejercicios en un entorno en el que el número de transacciones cursadas en nuestros sistemas ha sido estable o creciente, tal como muestra el siguiente gráfico:

⁶ A 31 de diciembre, estaban en funcionamiento 12.104 terminales

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE TRANSACCIONES PROCESADAS VERSUS COSTE UNITARIO POR TRANSACCIÓN (EUROS)



👉 Evolución del coste en términos de IPC-X:

Si tomamos la fórmula de fijación de precios de servicio públicos "IPC-X", donde X es el factor de eficiencia trasladado al precio del servicio y donde el número de transacciones son la unidad de servicio, tenemos la siguiente evolución:

Evolución del coste de STL en términos de IPC-X (dónde el factor X refleja las ganancias de eficiencia trasladadas al precio)							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Estimado 2011
Nº trans. (millones)	2.027	2.098	2.169	2.335	2.328	2.425	2.425
Facturación a LAE (€)	53.798.000	52.670.000	52.780.000	52.694.343	50.646.816	50.597.080	48.368.319
Coste/transacción (€)	0,02654	0,02510	0,02433	0,02257	0,02176	0,02086	0,01995
IPC (datos INE)		2,70%	4,20%	2,20%	0,80%	3,00%	2,00%
Factor X		8,13%	7,26%	9,44%	4,41%	7,09%	6,40%
Media anual							7,12%

En esta evolución se observa que en el período 2005 a 2011, STL ha incorporado al precio por unidad de servicio, un factor de eficiencia medio de 7,12%.

Este hecho es especialmente significativo si tenemos en cuenta, que este período ha coincidido con un proceso de renovación tecnológica de los puntos de venta, ampliación de servicios, desarrollo de sistemas de juego presencial y vía web.

De esta forma, en el período 2005-2011, la factura por servicios a nuestro cliente principal se ha reducido en 5.430.000€.

Datos operacionales:

- Sorteos de SELAE operados:

	2009	2010
Sorteos (incluidos los de Lotería Nacional)	780	793

- Ventas de juegos:

- **Internet:**

STL desarrolló un sistema de venta por internet que comenzó a proporcionar servicio de venta al público (a través de la dirección www.loteriasypuestas.es) en octubre de 2005. Fue desarrollado internamente y construido con software de fuentes abiertas. Se creó también un sistema de pago propio, íntegramente desarrollado por STL, en combinación con las principales entidades bancarias de este país.

Debido al crecimiento de las transacciones registradas en este sistema y para adaptarse a las nuevas tecnologías, en febrero de 2007 se lanzó al mercado una nueva versión de la página web después de un proyecto de migración de la arquitectura en la que se utilizó tecnología JAVA para el desarrollo.

El 23 de junio de 2008 se incluyeron las apuestas hípcas en la venta por internet, se añadió el pago mediante tarjeta de crédito/débito, se conectó con los operadores de telecomunicaciones para la utilización del SMS como canal de comunicación, se adaptaron las normativas que marca la LSSI y la LOPD en cuanto al comercio electrónico y se construyó una página web que permite la gestión de contenidos de forma dinámica. Ello requirió una nueva renovación tecnológica, que continua a lo largo de 2010, año en el que se pueden destacar los siguientes proyectos o acciones de desarrollo evolutivo de este portal de comercio electrónico, todos ellos encuadrados en dos perspectivas fundamentales de actuación:

- **Desde el punto de vista del Participante:**

Se interactúa con el participante a través de Facebook, Twitter, Youtube, SMS, RSS, e-mail, además de la propia página web.

Se ha consolidado la página web como canal de noticias y promoción de los juegos de SELAE.

Se ha incorporado Caja Madrid a la pasarela de pagos.

Programación de juego de Lotería Nacional para venta por Internet terminada.

Diseño y programación de aplicación móvil (versión portal navegable), así como construcción de la arquitectura de middleware para conexión a estos nuevos canales móviles y de televisión digital.

Diseño y programación de utilidad para la creación y gestión de Peñas.

Se ha realizado la asociación de los puntos de venta a los clientes de loteriasypuestas.es, existiendo más de 60.000 clientes ya asociados.

Se han establecido políticas antifraude que dificultan al máximo el riesgo potencial de este tipo de prácticas en el portal.

Desarrollo de portal único para sorteo de Navidad y Niño, en conjunción con la campaña de comunicación contratada.

▪ **Seguridad y mejora de los procesos:**

La implantación de metodologías AGILES de desarrollo finalizó exitosamente. Actualmente todos los proveedores y departamentos internos enfocados al desarrollo se encuentran ya trabajando bajo estas metodologías.

Se realizó una consultoría con la Universidad Castilla-La Mancha para la evolución de loteriasypuestas.es en cuanto a la arquitectura, confirmando la línea seguida por el departamento de Nuevos Canales. Algunas de estas recomendaciones ya se han puesto en marcha, si bien otras están pendientes de evaluación, a la espera de la orientación que adopte SELAE frente al nuevo entorno competitivo y regulatorio del mercado del juego en España.

Se han seguido desarrollando las auditorías tanto de Seguridad como las de PCI-DSS para cumplimiento de normativa al respecto de medios de pago con Tarjeta crédito/débito.

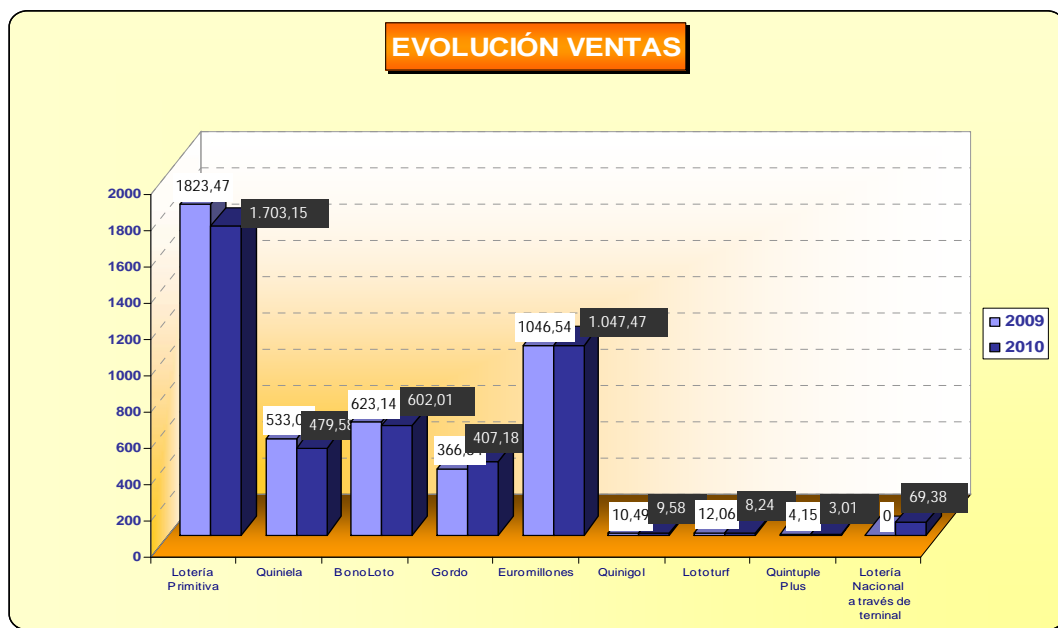
Finalmente en 2010 se puso en marcha la adaptación de la página web a la nueva imagen corporativa de SELAE, con la intención de ser la imagen única de la nueva Sociedad Estatal.

La captación de clientes y las ventas está superando las expectativas iniciales y se sitúan por encima de la evolución del comercio electrónico en general. Recientemente, la página web www.loteriasypuestas.es, se ha situado entre las 9 webs más visitadas según la primera oleada publicada en 2011 en el informe AIMC, "Navegantes en red".

Esta notoriedad se ha visto reflejada en el site especial que se realizó para el sorteo de Navidad y Niño, que recibió sólo el día de Navidad 1,2 millones de usuarios únicos y 0,5 millones en el sorteo de el Niño, con el hito de haber sido la primera vez que se realiza una retransmisión en directo del Sorteo de Navidad a través de la página web.

- En el mes de de julio de 2010 comenzó la venta de Lotería Nacional mediante resguardos emitidos a través terminal.
- Las ventas de juegos de SELAE comercializados a través de la red de terminales de STL y la página web "loteriasypuestas.es" para sorteos efectuados en 2009 alcanzaron los 4.419 millones de euros, y en 2010, los 4.329 millones de euros con la siguiente distribución:

VENTAS	2009	2010
Lotería Primitiva	1.823,47	1.703,15
Bonoloto	623,14	602,01
El Gordo de la Primitiva	366,34	407,18
Euromillones	1.046,54	1.047,47
Quiniela	533,07	479,58
Quinigol	10,49	9,58
Lototurf	12,06	8,24
Quíntuple Plus	4,15	3,01
Lotería Nacional (a través de terminal)	-	69,38
TOTAL	4.419,30	4.329,60



- **Disponibilidad de los Sistemas Centrales:**

Desde el día 23 de febrero de 2009, STL procedió a ampliar el horario de disponibilidad de los sistemas y se extendió su aplicación a la totalidad de los canales de venta. La disponibilidad de los sistemas centrales de juegos durante el año 2010 ha sido del 99,997% (el 99,999% en 2009) considerando el horario comercial (entre las 8:30 y las 21:00h.). Si se toma en cuenta el horario ampliado (entre las 6:00 y las 2:00h. del día siguiente) la disponibilidad ha sido del 99,831%. Este porcentaje resulta menor ya que en las horas nocturnas se llevan a cabo los procesos de “back office” y mantenimiento

evolutivo, dando lugar, en ocasiones, a ligeros retrasos en la apertura de los sistemas prevista a las 6:00h.

No obstante, la mayoría de los días los sistemas están disponibles antes de las 6:00h., por lo que el tiempo de servicio real (7.757,5 horas/año) es superior al nivel del servicio comprometido (7.300 horas/año). Esto es debido a la implantación de nuevos procedimientos que automatizan en un alto porcentaje las tareas de explotación.

DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS CENTRALES	2009	2010
Disponibilidad de los sistemas centrales	99,999%	99,997%
Tiempo operativo para la venta a través de terminal	7.048 horas	7.757 horas
Días de servicio programado	365 días	365 días
Horas semanales de servicio programado	140 horas	140 horas
Horario de servicio programado	6:00-2:00 L a D	6:00-2:00 L a D
Tiempo de pérdida de servicio	3,6 minutos	8,4 minutos

DISPONIBILIDAD DE VENTA POR INTERNET	2009	2010
Disponibilidad del servicio	99,89%	99,66%
Tiempo operativo para la venta a través de internet	7.297 horas	7.716
Días de servicio programado	365 días	365 días
Horas semanales de servicio programado	140 horas	140 horas
Horario de servicio programado	6:00-2:00 L a D	6:00-2:00 L a D
Tiempo de pérdida de servicio	7 horas 53 min.	24 horas 23 min.

- **Transacciones:**

- El número total de transacciones realizadas para sorteos celebrados en el año **2010**, un total de 2.463 millones, ha supuesto un incremento de 4% respecto al año **2009**.

	2009	2010
Transacciones (millones)	2.375	2.463

- **Proyectos Internacionales**

Durante **2010**, dentro de la estrategia desplegada para convertir el juego del Gordo de la Primitiva en un juego multiestatal, STL ha estado prestando su apoyo técnico a SELAE en las acciones comerciales efectuadas con varias loterías europeas e iberoamericanas.

En el ámbito europeo cabe destacar los acuerdos firmados con la lotería de Rumanía y con las dos loterías suizas, Loterie Romande y Swisslos. A este respecto, hay que destacar que el acuerdo con la lotería rumana es el que ha alcanzado un mayor grado de avance y desarrollo y actualmente se encuentra técnicamente ejecutado, en espera del visto bueno del regulador rumano para su lanzamiento y puesta en marcha comercial.

En Iberoamérica SELAE y STL han presentado ofertas para el suministro e implantación de sistemas de venta de lotería electrónica que incluyen el suministro de la solución técnica, el desarrollo de los juegos y el soporte a la operación en diferentes niveles con las siguientes entidades:

- Junta de Protección Social de San José (Costa Rica).
- Lotería para la Asistencia Pública de Méjico (LOTENAL).
- Lotería Nacional Dominicana (LND).
-

- **Evolución de los juegos**

Asimismo, STL lleva a cabo desarrollos para acometer la evolución de los juegos y su funcionalidad. En este sentido, el proyecto más relevante en las aplicaciones actuales corresponde a la reforma del modelo de pago de premios. Este proyecto tenía como objetivo homogeneizar el tratamiento de pago de premios de los diferentes juegos, viéndose afectados principalmente en los siguientes aspectos: categorías de premios, forma de cuantificar cada categoría y el lugar de pago.

Este proyecto ha tenido importantes implicaciones en los procesos operativos, requiriendo las modificaciones en los siguientes ámbitos:

- Introducción de una nueva catalogación de premios en Menores, Intermedios y Mayores.
- Unificación de la unidad física para calcular el importe de los premios Menores, Intermedios o Mayores.
- Unificación del concepto de premios Menores, Intermedios y Mayores para todos los juegos.
- Unificación del lugar de cobro o pago de premios Menores, Intermedios y Mayores: puntos de venta, entidades financieras colaboras y delegaciones provinciales.
- Modificación del esquema de comisiones por pago de premios para la red de ventas y delegaciones provinciales.

- **Gobernanza TI y Estandarización**

STL obtiene información de primera mano y gestiona el riesgo asociado a los procesos de estandarización, así como propaga dicha información a SELAE, a través de la participación y contribución al desarrollo y revisión de diversos estándares a través de los grupos de expertos nacionales en los grupos espejo de ISO en AENOR, para los estándares de la **familia ISO/IEC 27000 (Seguridad de las Información), ISO/IEC 20000 y 38500 (Gobernanza TIC) e ISO/IEC 29110 (Calidad de Software)**.

STL sigue prestando los servicios de escrutinio, soporte de la red de comunicaciones, mantenimiento y nuevos desarrollos del sistema que gestiona las operaciones conjuntas del juego Euromillones, el cual fue desarrollado por STL en el año 2004 para SLE.

A lo largo de estos siete años de colaboración con SLE, STL se ha convertido, de facto, en el proveedor de soluciones tecnológicas para el mantenimiento y evolución de las infraestructuras y aplicaciones necesarias para realizar la gestión semanal del sorteo.

Durante el año 2010 se ha realizado la renovación de la infraestructura del sistema y de la red interna que presta servicios a SLE y se han acometido trabajos de desarrollo e implantación de aplicaciones necesarias para:

- Automatización de los procesos de seguridad
- Modificaciones del juego y de las categorías de premios:
 - introducción de un segundo sorteo

Asimismo, se han efectuado los trabajos de desarrollo requeridos para integrar el tratamiento operativo de las transacciones de juego de las dos loterías suizas, que ahora se realizan de forma desagregada y antes venían participando de forma agregada entre ambas en el juego Euromillones.

- **Sorteos de SLE operados:**

	2009	2010
Sorteos	53	53

- Las **ventas de juegos de Euromillones**, cuyo proceso de escrutinio y selección de ganadores desarrolló STL, en el año 2010 fueron de 5.044 millones de euros para el conjunto de todos los países del sorteo coordinado, frente a 4.947 millones en el año **2009**. En España las ventas de Euromillones se han mantenido constantes respecto al año anterior. En el año 2010 ascendieron a 1.047,47 millones de euros frente a los 1.046,54 millones de euros del año **2009**.

Desde la reapertura del Hipódromo de la Zarzuela en el año 2005, STL viene prestando los servicios de gestión y operación de las apuestas hípcas que se realizan en sus instalaciones.

- Jornadas de HdZ atendidas:

		2009	2010
Sorteos	Días de Carreras	34	47
	Número de Carreras	200	267

- Las ventas de juegos de HdZ, en el recinto del Hipódromo de la Zarzuela, descendieron en **2010** un 6% con respecto al año **2009** (5,97 millones en **2010** frente a 6,31 millones de euros en **2009**).
- En lo que respecta a las transacciones de venta de HdZ, en el año **2010** se gestionaron 467.868 transacciones frente a 479.577 transacciones realizadas en el **2009**.

		2009	2010
Transacciones		479.577	467.868

- El nivel de disponibilidad del servicio ha sido del 100% tanto en **2009**, como en **2010**.

Como en ejercicios anteriores, durante los periodos de inactividad del hipódromo se han acometido labores de mantenimiento preventivo de los terminales, que en **2010** se han concentrado en la revisión y sustitución de los scanners y sus mecanismos de arrastre.

Compromiso

Compromiso

Entre los principales compromisos con la Red de Comercialización conviene subrayar:

- Proporcionar productos y servicios conformes con las especificaciones de los Clientes
- Renovación tecnológica e innovación continua
- Velar por la confidencialidad de la información que les pertenezca
- Garantizar que la atención y el servicio se basan en criterios profesionales

Actividades

Actividades

Bajo el compromiso de renovación tecnológica e innovación continua, se han desarrollado, o bien están actualmente en marcha, las siguientes actividades:

▪ eSTILA:

eSTILA es un **portal de información dedicado exclusivamente a la Red Comercial de SELAE** cuyo objetivo fundamental es servir de punto común de acceso a la información y a las aplicaciones informáticas que SELAE pone a disposición de receptores, administradores y Delegados Comerciales para mejorar la gestión del punto de venta y las delegaciones comerciales. La aportación fundamental de eSTILA está en la simplificación de los procesos administrativos realizados por el punto de venta, la reducción considerable del papel impreso al utilizarse el formato electrónico y la reducción de la distribución física de documentos y cartelería realizada por los Delegados Comerciales. Ejemplos de información y servicios puestos a disposición de la Red Comercial a través de eSTILA son:

- Datos de la actividad económica del punto de venta o la Delegación comercial de la última semana (día a día): ventas y cancelaciones de juegos activos (online), consignación de lotería nacional, devoluciones de lotería nacional, pago de premios, etc.
- Gráficas de actividad y evolución de las ventas.
- Disponibilidad de la factura de la semana anterior en formato PDF oficial.
- Acceso a las 20 últimas facturas en formato oficial.
- Acceso a un resumen de la facturación de las últimas semanas (semana a semana) y de los últimos años (año a año).
- Información de los sorteos en venta y celebrados.
- Avisos especiales y urgentes.
- Publicación de circulares, notas de prensa, boletines, etc.
- Descargas de documentación, cartelería, software y otros.
- Acceso a las aplicaciones: emisión de certificados, gestión de pedidos de Lotería Nacional, gestión de consumibles y sistema de apuestas deportivas por soporte magnético.
- Previsión de pagos total y de la última semana: incluye información de las ventas del agente que han resultado premiadas con premio menor y que, previsiblemente, el apostante vendrá a cobrar a su establecimiento.
- Información (una a una) de las cancelaciones de ventas y devoluciones de lotería nacional realizadas.
- Actualmente, el uso del portal eSTILA está consolidándose. En 2010, el 65% de los puntos de venta utiliza asiduamente los servicios de eSTILA, frente al 40% que lo hacía en 2009.

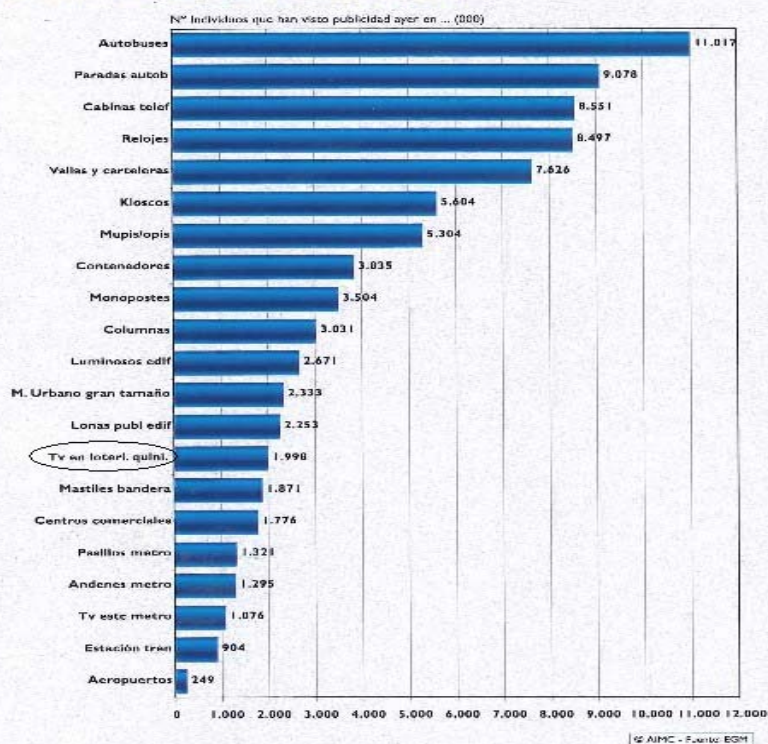
- **Canal LAE**

Canal LAE es el canal **de marketing dinámico (Digital Signage) más grande de Europa**. Se inició en el año 2006 con la instalación de pantallas informativas de 42” y 32” situadas en puntos de venta con una doble misión: un canal de información entre SELAE y los Participantes difundiendo en tiempo real mensajes informativos sobre los juegos de SELAE, así como mensajes publicitarios de terceros. En el periodo **2008/2009** se dotaron a más de 4.600 puntos de venta de las infraestructuras necesarias para poder disponer de estos nuevos servicios. Estos puntos sumados a los 1.900 instalados en el 2.007 hacen la red más extensa (6.500 pantallas), llegando a más de 14 millones de clientes a la semana.

En 2010, continuando con los objetivos de renovación tecnológica de los puntos de venta, STL ha finalizado la fase III del proyecto “CanalLAE”, cuyos objetivos incluían la ampliación del parque instalado en 2.000 nuevos puntos de venta. El parque, que actualmente gestiona STL, alcanza los 6.500 puntos de venta. Además se han dotado a estos puntos, y a los instalados en fases anteriores (hasta 5.300 puntos), de un servicio personalizado de música ambiental, “OndaLAE”, que permitirá entre otras funcionalidades enviar mensajes de audio a los puntos de venta.

“CanalLAE” sigue constituyendo la mayor red de marketing dinámico de Europa y también la mayor red mundial de sus características entre las instaladas por operadores de loterías. Durante el año **2010**, su audiencia ha sido medida y panelizada en cada una de las tres oleadas que AIMC (Asociación para la investigación de medios de comunicación) realiza para el EGM (Estudio General de Medios). Este, es el estudio anual multimedia sobre medios de comunicación más importante realizado en España.

RANKING TIPOLOGÍA DE SOPORTES DE EXTERIOR



FICHA TÉCNICA

Universo: población de 14 o más años (39.135.000 individuos)

Muestra anual tres últimas días: 30.526 multimedia (+50.140 monomedio radio
+45.155 monomedio prensa
+20.001 monomedio revistas
+130.32 monomedio televisión)

Método recogida de información: entrevista "face to face" / entrevista telefónica para ampliación radio, prensa y televisión, +entrevista "face to face" para ampliación revistas

Diseño muestral: Selección aleatoria de hogares y elección de una persona del hogar

© AIMC - Prohibida su reproducción total o parcial sin citar a AIMC como fuente y titular de la información y datos.

EXTERIOR

EGM

Principales resultados 3ª Oleada EGM 2010 Octubre - Noviembre 2010

Audiencia	2.095.000 personas mayores de 14 años han visto Canal Lae en el día de ayer.
Penetración	5,3% diario de la población española mayor de 14 años
Comparativa (soportes similares)	Canal supera la audiencia de: - Canal Metro en un 53% - Canales RENFE e un 45% - Canales de Aeropuertos: en un 124%

La plataforma de gestión y el hardware utilizado de "CanalLAE/OndaLAE" está en continua evolución. Esto obliga a la realización de tareas de optimización y de búsqueda de las últimas soluciones aplicables para poder gestionar el crecimiento de la red y utilización eficaz del ancho de banda requerido para el envío de contenidos.

En este sentido, las principales evoluciones en los sistemas centrales "CanalLAE/OndaLAE" se resumen de forma genérica en redistribución de servicios y recursos, en nuevo hardware, nuevo diseño del modelo de datos, diseño y programación de herramientas de control posibilitando el tratamiento de incidencias junto con el control remoto del parque instalado.

Es importante señalar el tratamiento de la campaña de Navidad de 2010, realizando de forma satisfactoria la emisión en directo de sorteo en 209 puntos de venta, con imagen y sonido. Para ello ha sido necesaria la habilitación del protocolo "multicast" en la red de datos de STL. Esta

experiencia, es por ahora, única en España y permitirá en breve, la emisión en directo de eventos a la totalidad de la red instalada.

Por otro lado, se ha iniciado la modificación de la plataforma actual para poder ofrecer a los puntos de venta con comunicaciones vía satélite los servicios de “CanalLAE” y “OndaLAE”.

“CanalLAE” ha sido doblemente reconocido en los premios DISI 2010 (Premios Nacionales Digital Sign) en los que ha obtenido el primer premio a “La mejor solución para el retail” y primer premio a “La mejor solución en señalización digital”.



- **AGIL, Aplicación de Gestión Integral de Loterías**

Durante el año **2010** se ha continuado con los trabajos planificados de la fase 2 (que arrancó en febrero de 2009) cuyo objetivo es finalizar el desarrollo de todos y cada uno de los subsistemas que componen la aplicación (la funcionalidad completa, versión SELAE) y su integración para, una vez hecho, proceder a la entrega formal de una versión del sistema a pruebas de aceptación. Otros logros de esta fase han sido la optimización del rendimiento de los procesos críticos del sistema, la preparación para la integración con los subsistemas satélites de AGIL y el diseño y especificación de futuros entornos de producción. Se prevé la finalización de esta fase en el mes de abril de 2011.

- **Renovación tecnológica del equipamiento de la Red Comercial**

Se definió un plan de renovación tecnológica integral que tenía como objetivo dotar a los puntos de venta de un equipamiento que permitiera una mejor atención y comunicación con los Participantes e hiciera más eficaz y eficiente la labor de los Agentes, a la par que más cómoda, cuyo desarrollo principal culminó en 2008. Durante **2010** STL continúa con el proceso de renovación tecnológica del equipamiento de la red comercial impulsada por SELAE en 2006. De esta forma, STL ha culminado o puesto en marcha las siguientes acciones durante **2010**:

- Se instalaron 308 nuevos terminales MicroKewin, junto con sus respectivas unidades satélite interiores, alcanzando el 30 % de progreso del proyecto que se finalizará en la primavera de 2011. Con ello quedará concluido el proceso de migración de la red de comunicaciones VSAT a la tecnología IP.
- Sustitución de 2.465 unidades exteriores de VSAT (ODUS). Se ha planificado para 2011 completar el despliegue de las unidades interiores (IDUS), al tiempo que se despliega el terminal Microkewin.
- Se han finalizado los desarrollos y pruebas necesarias, incluyendo las pruebas de campo para pasar a la fase de despliegue de los siguientes proyectos:
 - Plan Imprime, que prevé la adquisición 13.000 impresoras térmicas. El suministrador ya ha sido seleccionado y se ha planificado el comienzo de su despliegue en la primavera de 2011.
 - Punto Autónomo de Información (PAI) con el objetivo de permitir la consulta de los premios directamente por los clientes. Contratado y en proceso de fabricación, se ha planificado su despliegue en el segundo semestre de 2011.
 - La plataforma de gestión de Canal LAE ha evolucionado y se han introducido nuevos desarrollos que van a permitir la instalación de Canal LAE a puntos de venta con comunicaciones satelitales. El ancho de banda de estas comunicaciones era hasta ahora un factor inhabilitante para ello. Además la adecuación de las comunicaciones de los puntos terrestres permitirán el streaming de vídeo (emisión de vídeo en tiempo real). Sobre este aspecto y digno de mención fue la retransmisión del sorteo extraordinario de Navidad, audio y vídeo, como prueba piloto, a trescientos puntos de venta, reutilizando la mismas comunicaciones que actualmente están instaladas para la transmisión de transacciones de juegos.

- **Medición de Satisfacción:**

Todos los compromisos con la Red de Comercialización se sustancian sistemáticamente, y se miden mediante encuestas de satisfacción sobre los servicios y productos ofrecidos. Para ello se diseñan encuestas con base técnica que aseguran su certeza y objetividad.

Las encuestas realizadas en **2010**, valoran la percepción que la red de ventas tiene sobre los productos y servicios suministrados a lo largo del año.

La medida de la satisfacción global obtenida a través de índices estándar (Índices de Satisfacción Media y de Satisfacción Neta), nos permite comparaciones homogéneas con otras compañías. El Índice de Satisfacción Neta se calcula como la diferencia entre los porcentajes de clientes que puntúan con valores altos (8 a 10, en una escala de 1 a 10), menos el porcentaje de clientes que puntúan bajo (1 a 4, en una escala de 1 a 10). Los resultados obtenidos deben valorarse de la forma siguiente: de 100-85 Nivel de excelencia, de 84-75 Nivel alto, de 74-60 Debe mejorar y de 59-0 Necesita acción. Los resultados obtenidos muestran valores de la satisfacción superiores, incluso, a los de reputados líderes en servicios financieros on-line y lotería. El Índice de Satisfacción Neta Global alcanzado en 2010 fue de 83,96%, frente al alcanzado en 2009 que fue de 90,46%.⁷

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad de los servicios a los Puntos de Venta es una directriz de trabajo continua para STL, estando en servicio una infraestructura redundante y resistente a fallos, así como un servicio continuado (durante el horario de apertura) de atención telefónica, supervisión de red y de asistencia técnica. Estas altas prestaciones se manifiestan en una tasa de disponibilidad del servicio en **2010** del 99,997% (horario diario, servicios centrales).

Un punto a destacar es la planificación de acciones encaminadas a la mejora continua de los productos, servicios y procesos, a partir del análisis de las encuestas realizadas.

⁷ En 2010 no se ha calculado el Índice de Satisfacción Media Global, que en el año 2009 fue de 8,5 sobre

MEDIDA DE SATISFACCIÓN

Puntos de venta entrevistados: 370 (Ag.-Sept. 2010) (276 en 2009)

PRODUCTOS			
Satisfacción		2009	2010
Terminal	Media (sobre 10)	8,57	8,52
		8,33	7,94
Impresora		7,54	8,01
Canal LAE	Neta (sobre 100)	83,59	82,38
		72,90	62,60
		74,83	67,11

SERVICIOS			
Satisfacción		2009	2010
Atención Telefónica	Media	9,21	9,27
		9,20	9,13
Asistencia Técnica		8,27	8,09
Portal Agentes	Neta	91,90	95,30
		92,60	91,61
		72,66	70,99

Índice Satisfacción Neta(%)		STL	GRUPO DE LOTERIA EUROPEA	Norsk Tipping* (Retailers)	BANCA ON-LINE*	American Banks***	Hoteles ***	Comida Rápida***	Cine***
GLOBAL SOBRE EL SERVICIO	2010	84,0	N.D.	91	75	75	75	78	78
	2009	90,4	N.D.	85	74,59	84	75	78	74

Con un nivel de confianza del 95% y un error del 6%

N.D.: No disponible

* Memoria Anual

** Bankinter/Memoria Sostenibilidad 2010. Satisfacción Clientes Personas Físicas

*** American Customer Satisfaction Index (Universidad de Michigan): http://www.theacsi.org/index.php?option=com_content&view=article&id=207:acsi-scores-december&catid=14&Itemid=268

- **Con relación a los servicios de atención telefónica y de asistencia técnica**

Para STL es fundamental la calidad de los servicios que gestionan las incidencias que tengan los Agentes de los puntos de venta con respecto al servicio o a los equipos y/o productos instalados. Es de destacar el alto nivel de satisfacción por ambos servicios situando el **índice de satisfacción neta de la atención telefónica en 2010 en 95,3%**, frente a los 91,94% de 2009; y el **de asistencia técnica en 2010 en 91,61%** frente a los 92,60% de 2009.

- **Mejora de la calidad de nuestros productos**

Para satisfacer las expectativas, STL solicita y ofrece de forma sistemática la colaboración con los Puntos de Venta y las Delegaciones Comerciales, analizando necesidades y ofreciendo soluciones. Un ejemplo de ello son las pruebas de campo de nuevos modelos de terminal e impresoras, que se realizan siempre antes del despliegue de un nuevo modelo. Al estudio del comportamiento técnico del terminal se une el correspondiente de usabilidad, siendo fundamental las contribuciones de los agentes en las mejoras del producto.

- **Mejora de la calidad de los suministros**

STL continúa en la mejora del proceso de control de calidad de sus proveedores, en especial los relativos al suministro de equipos a los puntos de venta, como medio de mejora de nuestros servicios a dichos puntos. Como consecuencia en **2010** se han reportado un número equivalente de incidencias relativas al equipamiento de los puntos de venta.

- **Mejora de la calidad de la asistencia técnica**

Toda la actividad de altas, traslados y reparaciones se efectúa conforme a los procedimientos de trabajo aprobados y auditados, basados en esquemas de seguimiento identificado ("tickets") y registrado en bases de datos. Ello proporciona niveles constantes y consistentes de atención y calidad, garantizando que todos los Agentes reciban un trato homogéneo y según orden de demanda.

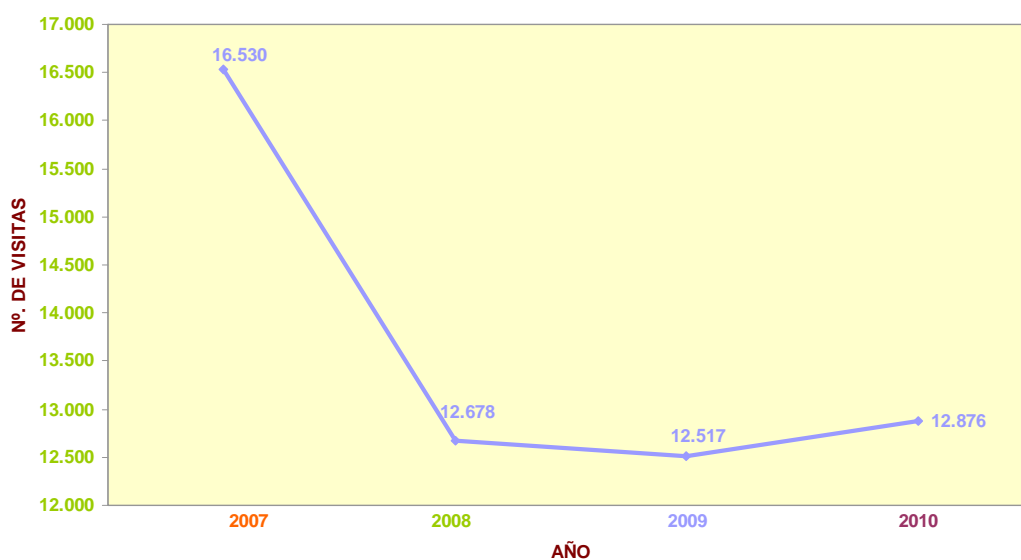
A continuación se presenta una tabla con la evolución del número de interacciones con los puntos de venta:

Indicadores de servicio	Año 2010	Año 2009	Año 2008	Variación 09/10	Variación 08/10
Nº de llamadas recibidas de los puntos de venta	127.469	122.607	135.715	3,97%	-6,08%
Nº de visitas de asistencia técnica a los puntos de venta	12.876	12.517	12.678	2,87%	1,56%

- **Porcentaje de llamadas a Atención al Punto de Venta atendidas en menos de 10 segundos:**
 - En **2010**: 76,68% TAP; 85,74% CAU; el 90,81% son atendidas en menos de 20 segundos en el TAP y el 94.13% en el CAU.
 - En **2009**: 76,90% TAP; 81,93% CAU; el 91,81% son atendidas en menos de 20 segundos en el TAP y el 92.42% en el CAU.
- Duración media de las llamadas: alrededor de dos minutos tanto en el TAP como en el CAU en ambos años.
- El número medio de llamadas recibidas y realizadas por Punto de Venta por el Servicio de Atención sigue disminuyendo siendo en el año **2010** de 11,83 frente a 12,17 de año **2009**.
- Las visitas del Servicio Técnico totales sufrieron un ligero incremento con respecto al año 2009. En el año **2010** se realizaron 12.876 visitas. En el año **2009** fueron 12.517 (incluye los datos correspondientes a la asistencia técnica prestada directamente por STL y la desarrollada por las Delegaciones Comerciales de SELAE adscritas a STL).

2009	2010
12.517	12.876

EVOLUCIÓN DE VISITAS TÉCNICAS



- **Visitas del Servicio Técnico en Madrid:**

- En **2010**, 3.852, de las cuales 1.994 fueron por incidencias, y 1.858 por otras causas, como instalaciones, traslados, retiradas de terminales, etc.
- En 2009, 2.168, de las cuales 1.707 han sido por incidencias y el resto, 461 por otras causas, como instalaciones, traslados, retiradas de terminales, etc.

2009	2010
2.168	3.852
Incidencias: 1.707	Incidencias: 1.994
Otras causas: 461	Otras causas: 1.858

VII. RESPONSABLES CON LOS EMPLEADOS

SISTEMAS TÉCNICOS DE LOTERÍAS DEL ESTADO, S.A.U. - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2010

Grupo SELAE

Compromiso

Compromiso

Los empleados de STL son su base esencial. Proporcionar un entorno laboral que facilite el desarrollo de todos los empleados se convierte, por tanto, en un aspecto clave en la gestión diaria de STL.

Código de Conducta

Código de Conducta

STL cuenta con más de doscientos empleados y ha asumido con ellos, en el Código de Conducta, los compromisos siguientes:

- Disponer de mecanismos que aseguren que la selección, contratación, promoción y retribución de los empleados se basa en sus propios méritos y capacidades, con independencia de su raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, orientación sexual, estado civil o discapacidad.
- Asegurar la igualdad de oportunidades y favorecer el desarrollo integral de los empleados.
- Respetar los principios de conciliación de vida laboral y personal.
- Estimular su adhesión a los valores de la organización.
- Comunicar las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno de STL.
- Ofrecer formación y poner a su disposición las herramientas necesarias para el desempeño de trabajo.
- Garantizar que las condiciones de trabajo son seguras.
- No permitir ningún trato vejatorio o forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.

Para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, **STL requiere a sus empleados:**

- Realizar su labor profesional de acuerdo con los valores y principios del presente Código.
- En sus relaciones con proveedores y clientes, rechazar y no ofrecer obsequios que por su cuantía puedan estimular conductas alejadas de los valores y compromisos del Código.
- Actuar con integridad, no haciendo uso indebido de la información y relaciones derivadas de su actividad dentro de la organización para intereses personales.
- Advertir a la Oficina del Código de Conducta de cualquier conflicto de interés derivado de otras actividades profesionales o vínculos familiares o económicos que pueda afectar al desempeño de su trabajo.
- Contribuir con diligencia a la gestión de riesgos de STL, cooperando con las funciones de seguridad, calidad y auditoría.
- Velar por los recursos de STL y los de terceros que custodia.
- Relacionarse con los compañeros de forma respetuosa, manteniendo relaciones de trabajo apropiadas. Se considerarán desviaciones del Código particularmente graves las amenazas, coacciones o actos de violencia.
- Proteger la información gestionada por STL y, especialmente, la relativa a los Grupos de Interés de la organización, cumpliendo con la política y los procesos de seguridad aplicables.

Colaborar con la Oficina del Código de Conducta, advirtiendo a la misma de aquellos hechos que, a su juicio, debiera conocer para el ejercicio de sus funciones.

Los compromisos con los Empleados se materializan en políticas proactivas de recursos humanos que tienen como objetivos:

- Promover el desarrollo profesional de los empleados
- Facilitar la calidad de vida y el desarrollo personal de los empleados
- Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro

El perfil tecnológico de la compañía y la velocidad a la que se producen cambios en este área exige que, de cara a mantener un apropiado nivel de formación y actualización de sus empleados en materia de I+D+i, se realicen actividades continuas de formación y actualización, con un importante nivel de inversiones en herramientas e innovación.

STL ofrece a sus empleados oportunidades de formación continua dirigida a mejorar su especialización, a incrementar la cultura empresarial y a facilitar la gestión de los sistemas con independencia y autonomía tecnológica.

La aparición de los juegos multinacionales, como Euromillones, ha supuesto un incremento importante en las necesidades de conocimiento de idiomas. La promoción de acciones coordinadas con las loterías extranjeras, en la creación de grupos de trabajo y las relaciones comerciales con proveedores también extranjeros contribuyen a que el dominio del inglés sea una exigencia casi generalizada.

Para continuar el impulso de formación en idiomas se impartieron cursos de inglés subvencionados para los diferentes departamentos de STL y, especialmente, para los departamentos implicados en estos proyectos.

Algunos indicadores:

- Inversión en formación (miles de euros):

2009	2010
259,2	206,8

- Horas de formación:

2010	2009
5.494 horas 22,52 h. por empleado	7.263 horas 29,76 h. por empleado

Prevención de riesgos laborales

La prevención de riesgos laborales es uno de los puntos clave como garantía de la salud y la seguridad de los empleados. Para mejorar su gestión y la efectividad de las actuaciones en la materia se ha optado por concertar los servicios de una las compañías líderes en materia de prevención de riesgos laborales como es FREMAP.

STL dedica atención especial a los aspectos de ergonomía, entre los que se incluyen sillas ergonómicas y reposapiés, pantallas planas de TFT para conseguir un confort visual apropiado y sin radiaciones, así como alfombrillas y reposamanos elásticos para teclados con el fin de prevenir y aliviar casos de tendinitis y síndrome de túnel carpiano. Aquellos puestos con empleo frecuente de comunicación telefónica se han dotado de cascos, autónomos en los casos de uso permanente.

Las instalaciones de prevención y extinción de incendios son probadas periódica y sistemáticamente. En otro plano, en los garajes se monitoriza permanentemente los niveles de CO.

Asimismo, se han adquirido equipos de desfibrilación para sus dos centros de trabajo de Madrid y se han impartido cursos sobre su manejo al personal de seguridad.

Accidentes laborales

Ningún trabajador de STL ha sufrido accidente grave en las oficinas de STL desde su fundación. STL continúa trabajando activamente para mantener esta situación. Lamentablemente, sí se han producido siete accidentes leves en el año 2010 (cuatro accidentes leves en el año 2009).

STL tiene concertados los servicios de la mutua de accidentes FREMAP, tanto para sus oficinas centrales de Madrid como para las delegaciones de Tenerife, Burgos, Zamora y Palencia, que cubre tanto los accidentes laborales como las enfermedades profesionales.

Algunos indicadores:

- Accidentes graves en oficinas en 2010 y 2009: cero
- Accidentes leves en 2010 y 2009: siete y cuatro.

Salud

Para contribuir al cuidado de la salud de los empleados se realizan actuaciones diversas:

- Vigilancia periódica de la salud: reconocimientos médicos que incluyen: anamnesis completa; exploración física, osteomuscular, visual y auditiva así como pruebas complementarias necesarias.

Adicionalmente, se han realizado actuaciones específicas orientadas a los empleados de las oficinas centrales:

- Se han realizado varias campañas de vacunación como las destinadas a dispensar la vacuna antigripal a todos aquellos trabajadores que voluntariamente lo pidieron.

- Se facilita un servicio médico interno, tres días a la semana, para mejorar la atención sanitaria inmediata, con funciones asistenciales y de asesoramiento.
- Como fórmula de ayuda social, STL dedica fondos a la subvención de gastos odontológicos y de prótesis.
- Asimismo, los trabajadores de STL disponen de un seguro médico de amplia cobertura.

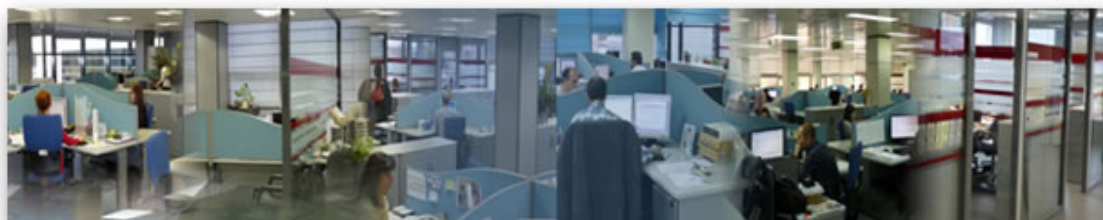
Algunos indicadores:

- Reconocimientos médicos: 154 en 2010 y 155 en 2009.

Modernización de instalaciones y Comunicación

Uno de los principales propósitos en STL es fomentar el trabajo en equipo, la comunicación entre los empleados y la de estos con la Dirección. Bajo esta base se procedió al rediseño de las diferentes plantas del edificio, teniendo en cuenta también el respeto hacia el medio ambiente. Se ha conseguido un entorno de trabajo, llamado de “open area”, en el que se facilita la comunicación entre los colaboradores; los despachos no tiene puerta, por lo que se facilita el acceso de los empleados a los Directores y Jefes de Departamento y la colaboración entre los empleados se desempeña de forma más fácil y natural, siempre bajo la cercanía y el apoyo de los mandos superiores, fomentando el trabajo en equipo.

A lo largo de 2010 se ha culminado la reorganización de la planificación y distribución del espacio de oficinas.



Todo ello ha redundado en una notable mejora de las condiciones de trabajo de los diferentes colectivos de empleados.



Antiguo centro de atención al cliente



Nuevo centro de atención al cliente



Antigua secretaría



Nueva secretaría



Trabajo en equipo

Respecto a la comunicación se ha consolidado la intranet (conocida como wiki), como el canal de comunicación de STL, a la vez que se creó el portal del empleado (web del empleado) que permite a los empleados gestionar de forma centralizada sus solicitudes e incidencias (solicitud de vacaciones, viajes, horas extras...). Todas estas medidas han supuesto un importante ahorro en el papel que se utilizaba previamente para la realización de estos trámites, junto con una mejora de la productividad.

Actividades para aumentar la calidad de vida y facilitar el desarrollo personal y laboral de los empleados

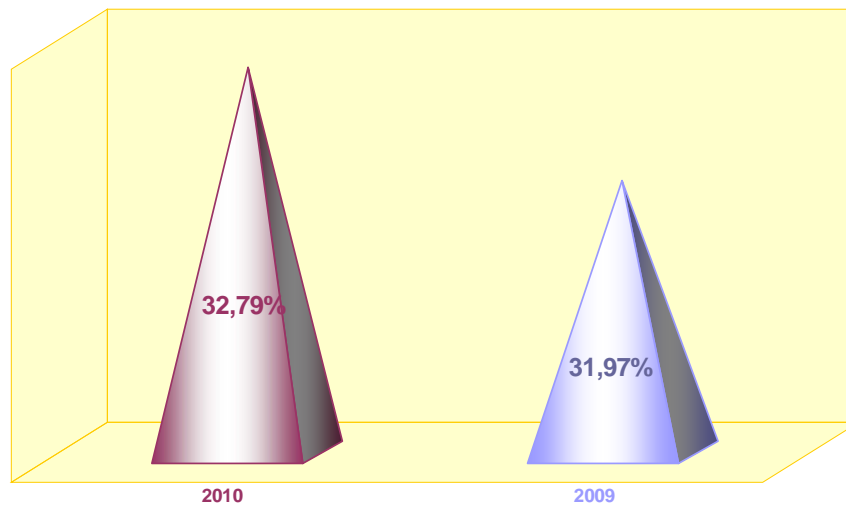
La calidad de vida y la conciliación de vida personal y laboral son demandas y retos cada vez más importantes para las empresas, demandando los empleados aproximaciones que les permitan adaptar sus actividades laborales a sus necesidades personales. STL ha desarrollado un completo programa de actuaciones con tal propósito, impulsando medidas para que la conciliación sea un concepto realista y alcanzable en el día a día. Las actuaciones incluyen:

- Para aquellos empleados con horario general (es decir, que no trabajan a turnos) y que incluye el 70% de la plantilla:
 - Medidas de flexibilidad relacionadas con la jornada laboral: flexibilidad en el horario de entrada y salida de los centros de trabajo, incluido salida los viernes entre las 15:00 y las 16:00 h. A partir de 2010, se amplió este horario con posibilidad de entrar a trabajar, desde las 7:30 h.
 - Jornada continuada en verano, en Navidad y en Semana Santa.
 - Se ha desplegado un sistema que permite realizar operaciones de resolución de incidencias de forma remota. Ofreciendo plenas garantías, permite resolver incidencias de operaciones fuera del horario de trabajo general, sin requerir la presencia física de las personas que tienen encomendada la labor de guardias. Ello redundará en el doble beneficio de reducir el tiempo de resolución y mejorar la compatibilización de la vida laboral y personal de las personas con labor de guardia. Es necesario tener dichos equipos de guardia para garantizar la alta disponibilidad de los servicios a sus Clientes.
- Para aquellos empleados que trabajan a turnos:
 - Preferencia en elección de turno, siempre que sea posible, de las madres/padres con hijos menores de 3 años.
- Para todos los empleados en general:
 - Maternidad: las empleadas disfrutan de un permiso de maternidad mayor que lo estipulado por la legislación, ofreciendo la posibilidad de disfrutar de una hora de lactancia que se puede coger en bloque y la conversión de las horas de lactancia en días de permiso.
 - Excedencias, permisos largos, licencias sin sueldo: se pueden solicitar para cuidado de hijos o familiares próximos enfermos, manteniéndose en alta el seguro médico y el seguro de vida.
 - Otros servicios de apoyo: se cuenta con una amplia oferta destinada a mejorar el bienestar y la calidad de vida.
 - Concesión de un día más de vacaciones para el personal que lleve trabajando en STL más de 10 años y de dos días de vacaciones si lleva más de 15 años trabajando en STL.
 - Equiparación de las parejas de hecho: se reconoce a las parejas de hecho el disfrute de los permisos retribuidos reconocidos en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos a las parejas de derecho. El ejercicio de este derecho requerirá la aportación del certificado de inscripción en el registro correspondiente.

Algunos indicadores:

- A 31 de diciembre la plantilla de STL estaba integrada por 244 personas distribuidas en los centros de trabajo de Madrid (222), Santa Cruz de Tenerife (9), Burgos (5), Zamora (4) y Palencia (4).
- En el año 2010, el 97,95% de los contratos eran por tiempo indefinido (96,31% en 2009).
- El porcentaje de titulados superiores en el año 2010 era de 32,79% (31,97% en 2009).

TITULADOS SUPERIORES



- En el año 2010 la composición de la plantilla era del 64,34% de hombres y el 35,66% de mujeres, datos muy similares a la composición de la plantilla de 2009.



- Tanto en el año 2010 como en el año 2009, se concedieron el 100% de las solicitudes de reducción de jornada.

Impactos Medioambientales y Fuentes de los Mismos

STL es consciente que, aún siendo una compañía con bajo impacto medioambiental y bajo riesgo, debe gestionar sus actividades para minimizar las posibles repercusiones ambientales de las mismas y contribuir de esta manera a la sostenibilidad de su entorno, asumiendo su responsabilidad medio ambiental e integrándose en el desarrollo sostenible.

La compañía trabaja para que sus empleados interioricen la necesidad de observar las consecuencias ambientales de sus actividades y pongan en práctica aquellas más respetuosas con el medioambiente.

Especial mención merece el efecto reductor de recursos –en general- por la introducción de la **venta de lotería por terminal**; efecto reductor que se produce por la disminución de consumos en actividades de SELAE, al redundar en una racionalización de las actividades de logística y de distribución, con el consiguiente ahorro de combustible fósil y emisión de CO₂ asociado.

Por otra parte, STL consume materias primas y genera residuos, con origen en cuatro fuentes:

- Infraestructura y equipamiento centrales para dar servicio a los Clientes;
- Infraestructura y equipamiento desplegado por STL en Puntos de Venta;
- Actividades de campo de personal de STL para atender las necesidades de los Puntos de Venta (instalaciones, traslados, reparaciones);
- La infraestructura, equipamiento y actividades de los empleados.

Uno de los mayores impactos ambientales de STL se deriva del consumo energético derivado de sus actividades.

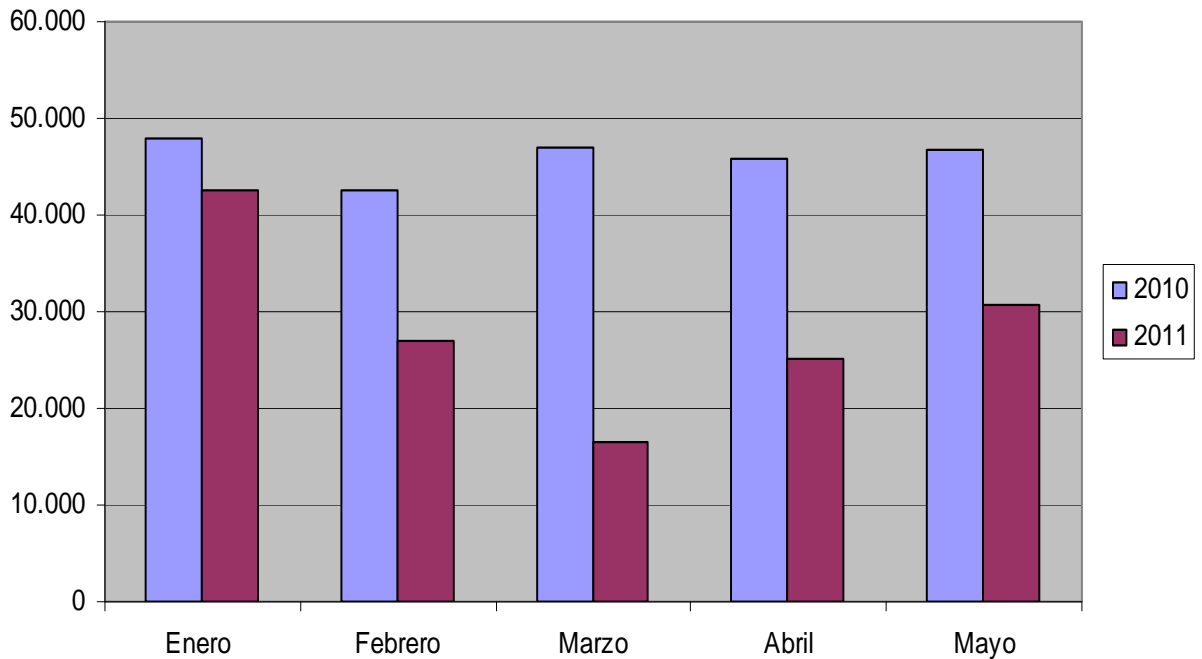
Para mitigar dicho efecto se procedió en septiembre de 2007 a la instalación y puesta en funcionamiento de paneles solares para generación de energía eléctrica, en el centro de Manuel Tovar, y en junio de 2008 en el centro de Xaudaró. Se preveía una producción anual de energía verde de 14.000 kWh al año; objetivo que se ha alcanzado y sobrepasado ya que se han generado 15.227 kWh en el año 2010.

Además, en 2010 se ha definido e iniciado la instalación de un sistema de refrigeración del centro de proceso de datos (CPD) de Manuel Tovar con capacidad de inyectar aire del exterior, cuando las condiciones climáticas lo permitan ("free cooling"), que conlleva una importante ahorro de consumo energético eléctrico, así como evitar emisiones de CO₂. El proyecto estima una reducción del 40% en consumo en refrigeración del CPD. Una vez instalado se procederá a la medición completa del impacto, si bien se pueden adelantar los alentadores datos siguientes, correspondientes a 2011 (la instalación terminó en febrero de 2011):

kWh CONSUMIDOS EN REFRIGERACIÓN DEL CPD

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total periodo
2010	47.945	42.538	47.050	45.751	46.644	229.928
2011	42.488	26.985	16.462	25.100	30.654	141.689
% ahorro	11,4%	36,6%	65,0%	45,1%	34,3%	38,4%

Comparativa de KW consumidos



Se prevé asimismo que la ya descrita virtualización de servidores reducirá el consumo eléctrico.

En relación con la infraestructura y equipamiento, las repercusiones se derivan fundamentalmente del consumo energético por la electrónica y sistemas de soporte de los sistemas centrales, equipamiento en cerca de 11.000 puntos de venta y las repercusiones de los suministradores de servicios de comunicaciones (terrestre y satelital). También es necesario prestar atención a la logística del equipamiento de los puntos de venta, que conlleva instalación, cambios y, cuando corresponde, retirada.

En relación con las actividades de campo, las repercusiones se derivan del consumo de combustible fósil en desplazamiento de técnicos y logística de piezas. A este respecto, hay que destacar la reducción del número de visitas de técnicos a los puntos de venta en los últimos ejercicios. En 2010, realizaron 12.876 visitas (16.530 visitas en 2007) (véase pág. 34).

En relación con las actividades de los empleados, las repercusiones se derivan del consumo y residuos de materias primas (papel, agua, energía eléctrica).

Para poner en práctica su compromiso STL desarrolla actuaciones en todas las áreas que puedan tener un impacto medioambiental.

Infraestructura y equipamiento centrales para dar servicio a los Clientes

Ya se han descrito las mejoras planificadas en relación con el proyecto “FreeCooling” del CPD de Manuel Tovar.



Relación de infraestructura y equipamiento desplegado en Puntos de Venta

Para el funcionamiento diario de la infraestructura y equipamiento se consumen materias primas y se generan residuos:

- Papel para los boletos: consumo y residuos
- Papel para resguardos de los Participantes, y cartelería (anuncios e información a los Participantes; origen SELAE): consumo y residuos –se incluyen aquí puesto que proyectos realizados por STL, como Canal LAE, tienen influencia sobre este aspecto, ya que elimina parte de la cartelería utilizada en los puntos de venta.
- Energía eléctrica, en sistemas centrales, red de comunicaciones, y equipamiento de punto de venta: terminales, pantallas, etc.

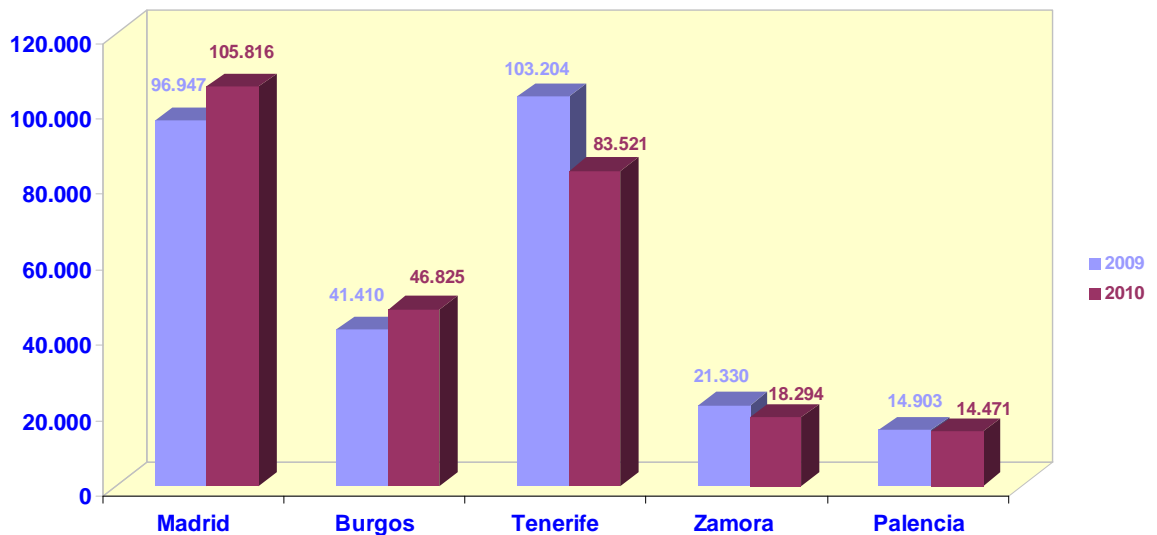
Por otra parte, también se generan residuos cuando se retira definitivamente equipamiento de los Puntos de Venta.

En relación a actividades de campo para atención a Puntos de Venta

Las actividades de campo para la atención a Puntos de Venta incluyen desplazamientos de técnicos y logística de piezas. Ello genera consumo energético (combustible fósil) y emisión de gases de efecto invernadero. Las siguientes actuaciones han resultado o podrán resultar en reducción de ambos:

- Debido al mayor número de terminales conectados a través de IP, se ha conseguido reducir el número de incidencias producidas por los mismos y, por lo tanto, el número de visitas realizadas por el servicio de Asistencia Técnica. Esto se traduce en una reducción de los consumos de gasolina y, por ende, de emisiones de CO₂, tanto de la flota de STL en Madrid, como en las cuatro Delegaciones que gestiona, Burgos, Tenerife, Zamora y Palencia.

KILOMETRAJE DELEGACIONES STL



Nota: las acciones tomadas agotan prácticamente el margen de optimización del consumo de combustible y emisión de GEI manteniendo la actividad en las áreas de influencia de STL; se podrán obtener beneficios de cambios tecnológicos para la siguiente renovación de flota, tales como furgonetas híbridas o biocombustibles, así como promover acciones medioambientales en las zonas atendidas por las Delegaciones Comerciales. Alternativamente, mediante la sustitución de la infraestructura por otra que demande menos actuaciones.

☛ Consumo de materias primas

Los principales consumos de materias primas están relacionados con el consumo de papel, de agua y de energía eléctrica en las oficinas. STL ha acometido las siguientes actuaciones.

- **PAPEL:**

- Hacia una empresa digitalizada. En STL toda la documentación se genera y almacena en forma digital, a través de su gestor documental y, en la mayoría de los casos, se distribuye telemáticamente, lo que contribuye a reducir las necesidades de impresión. Mediante la introducción de pantallas de TFT de formato mediano se incentiva la lectura en pantalla de los documentos, de forma compatible con la salud de los empleados.
- Como se ha comentado previamente, en 2010, se ha afianzado la consolidación de Info.STL, la intranet de la empresa, como canal de comunicación interna “sin papeles”, así como el “portal del empleado”, como el canal transaccional de gestión de solicitudes e incidencias con el departamento de recursos humanos de manera informatizada, con el consiguiente ahorro de papel relativo a impresos para solicitudes, comunicación de incidencias, nóminas, etc.
- Asimismo, STL está estudiando la posibilidad de acometer un proyecto de digitalización certificada de facturas y de archivo digital de la documentación contractual.
- Para optimizar el consumo de papel, se ha realizado una racionalización de impresoras, dejando aquellos equipos que presentan un rendimiento y consumo de tóner más optimizado.
- En los distintos envíos de correo interno entre los edificios de STL se emplean sobres reutilizables.

- **AGUA:**

- Para reducir el consumo de agua, se instalaron filtros perladores en los grifos de los lavabos, que disminuyen el caudal sin disminuir la velocidad del chorro, mezclando aire; en las cisternas se instalaron pulsadores partidos y se ajustaron los depósitos y mecanismos con el objetivo de que disminuya el volumen de agua empleado.

Algunos indicadores:

Consumo anual de agua:

en **2010**, 2.412 m³; en **2009**, 1.584 m³.

Las acciones adoptadas agotan prácticamente el margen de reducción de consumo de agua manteniendo la actividad.

- **ENERGÍA ELÉCTRICA:**

Para mitigar el aumento del consumo energético derivado, entre otros, de la ampliación de equipos en el CPD, STL ha acometido las siguientes acciones:

- Durante 2010, se puso en marcha un proyecto para la mejora de la gestión del aire acondicionado del edificio de la calle Manuel Tovar (véase pág. 15). La actuación incluye una optimización de la gestión de los costes de climatización del edificio.
- Para la adquisición de fotocopiadoras e impresoras se tiene en cuenta que deben disponer de sistema de ahorro en parada (stand-by); se complementa este aspecto con su desconexión durante las noches y los fines de semana.
- En el año 2010 se ha iniciado un proyecto en Manuel Tovar para la mejora de la eficiencia en la iluminación, que conlleva la instalación de luminarias inteligentes, técnicamente más eficientes, en una de las plantas del edificio de la calle Manuel Tovar, y en zonas comunes equipos de iluminación activables y desactivables por control de presencia y focos de bajo consumo.
- En el último trimestre del año 2007 se instalaron, en la sede de Manuel Tovar, paneles solares para la generación de energía verde. En junio de 2008 se finalizó la instalación del mismo tipo de paneles en el edificio de Xaudaró. La previsión era generar alrededor de 14.000 kWh por año. Objetivo que se ha cumplido al conseguir generar más de 15.000 kWh al año.

Algunos indicadores:

- Consumo anual de energía eléctrica:
en **2010**, 4,1 millones de kWh; en **2009**, 3,8 millones de kWh.
- Energía verde generada:
en **2010**, 15.227 de kWh; en **2009**, 15.727 de kWh.

Residuos generados

Tras el estudio realizado en relación con los residuos generados se han tomado las siguientes medidas:

- Cada planta del edificio cuenta con un contenedor de metal en el que los empleados pueden introducir el papel usado para destruirlo y posteriormente poder ser reciclado. Se ha puesto en marcha una comunicación enfocada a la concienciación de los empleados a los que la compañía solicita la separación de papel reciclable.
- Se ha establecido un concierto para la retirada y posterior reciclado de todos los tóner utilizados por la compañía con empresa especializada en la materia, que incluye copiadoras e impresoras.
- Las zonas de comedor cuentan con tres contenedores diferentes (vidrio/metal, papel/cartón y orgánico, plásticos) de manera que se realice separación de residuos en origen que permita un efectivo reciclado en función de su tipo.
- Se han desplegado contenedores especiales para la recogida de pilas provenientes de actividades personales o profesionales de sus empleados, e impulsado su uso.

Compromiso

Compromiso

Las actividades desarrolladas por STL dan fundamentalmente soporte a una actividad pública: los Juegos del Estado. Ello obliga a STL a:

- prestar un servicio que garantice que los Juegos estén dotados de las máximas garantías de calidad y seguridad para todos los participantes,
- garantizar, con los menores gastos, la mayor transparencia en el escrutinio de los sorteos y en el pago de premios,
- proporcionar información constante e informatización de las actividades para dar el mejor servicio, tanto para sus Clientes como para los usuarios finales de éstos, es decir, los Participantes.

STL asume adicionalmente compromisos con la Sociedad y Participantes en los Juegos: en los aspectos de Gestión Responsable del Juego –incluido evitar la participación desordenada, Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Empresarial y Desarrollo de la Sociedad de la Información.

Actuaciones

Actuaciones

A continuación se presenta la enumeración detallada de los compromisos relevantes y actuaciones asociadas:

Productos y servicios: Juegos del Estado

STL se compromete a:

Proporcionar productos y servicios conformes con las especificaciones de los Clientes

STL proporciona a sus Clientes productos y servicios conformes con sus especificaciones y, en particular, acceso a la población a los juegos. Actualmente, STL gestiona una red de más de 12.000 terminales desplegados por todo el territorio nacional. De esta manera se consigue atender a las demandas de poblaciones tan pequeñas como Junquera de Tera (Zamora), con tan sólo 115 habitantes (INE 2009). Se estima que, en media semanal, 14 millones de personas asisten a los cerca de 11.000 Puntos de Venta de SELAE.

STL contribuye a que el público pueda participar en el juego, al cobro de los premios y a que se alleguen recursos destinados a la hacienda pública.

Fiabilidad y seguridad operativa

Garantizar la fiabilidad y seguridad de todos los procesos gestionados por STL, en particular los de participación, escrutinio y pago.

La calidad y seguridad son parte de la cultura de trabajo de STL.

El diseño e implementación del soporte informático y de comunicaciones es altamente tolerante a fallos, soportado por equipos y comunicaciones trabajando en paralelo, y operado y administrado por un conjunto de especialistas con continua disponibilidad; ello incluye varios centros trabajando simultáneamente en paralelo. El empleo de sistemas robotizados y tecnología “SAN” garantiza la existencia de copias de seguridad

actualizadas y operativas, así como el empleo de técnicas criptográficas actuales para proteger la confidencialidad de la información almacenada y en transmisión. Los usuarios de los sistemas se identifican y autentican empleando las más modernas técnicas de gestión de identidades basadas en infraestructura de clave pública (PKI) operada por STL y el empleo de tarjetas criptográficas personales; toda la documentación se gestiona mediante un gestor documental y todo desarrollo se realiza alrededor de un proceso de gestión de la configuración definido.

El Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de STL, completado y certificado por primera vez en 2008, ha alcanzado su segundo año de vida a lo largo de 2010. Este sistema de gestión abarca todas las actividades de STL y está alineado tanto con el Sistema de Gestión de la Calidad como con los objetivos de STL. El funcionamiento del SGSI durante este año ha sido satisfactorio y no ha requerido ajustes importantes. No obstante, empleando la experiencia ganada, se ha iniciado la reorganización documental del mismo siguiendo una estructura más amigable, que incluye una re-codificación progresiva de los documentos. Como nota importante, citar la introducción de la "Declaración de la Dirección" (documento-síntesis de las directivas de seguridad) y el documento de primer rango "Requisitos y Expectativas" (que fija todo el desarrollo posterior del sistema de gestión).

En 2010, desde el departamento de Cumplimiento Normativo de Seguridad de la Información, STL ha continuado impartiendo en esta materia. Para ello se ha realizado un especial énfasis en las nuevas incorporaciones, en el personal de las Delegaciones Comerciales de SELAE gestionadas por STL y en los externos residentes (personal externo que coopera regular y presencialmente con STL).

Además de esta cultura de trabajo en excelencia, y el empleo de tecnología de vanguardia, se llevan a cabo auditorias de calidad e informáticas, por grupos internos, expertos e independientes, que proporcionan a la Dirección y a todos los Grupos de Interés garantía razonable de lo apropiado y fortaleza de los controles, así como de su correcto funcionamiento, y se apoyan en los correspondientes sistemas de gestión. Los sistemas de gestión desplegados abarcan todo STL, atendiendo a procesos más amplios que los de desarrollo y operacionales.

Adicionalmente, se realizan certificaciones externas de conformidad que verifican la existencia y correcto funcionamiento del conjunto de medidas de seguridad de la información y de los procesos de negocio, así como de controles apropiados -tanto organizativos como técnicos e informáticos. El SGSI de STL ha sido auditado satisfactoriamente de nuevo en **2010** por BSI, que ha renovado la correspondiente certificación de que el sistema de STL es conforme con la norma ISO/IEC 27001:2005. Del mismo modo y al mismo tiempo, las operaciones de STL han obtenido también la certificación bajo la norma de Estándares de Controles de Seguridad de la Asociación Mundial de Loterías (WLA-SCS 2006). Ambas certificaciones acreditan a STL como una empresa de referencia en esta materia.

STL participa en diversos procesos de estandarización, en el área de tecnología de la información y la comunicación -TIC- (Organización Internacional de Estandarización - ISO) y en seguridad e integridad de las loterías (Asociación Mundial de Loterías de Estado y Asociación Europea de Loterías de Estado). En el área TIC en particular, en el Sub-Comité 27, Seguridad de la Información, en el Sub-Comité TRM, Gestión de Riesgo, y en el Sub-Comité 7 - Grupo de trabajo 25, Gobierno y Gestión TIC.

Durante este ejercicio se han efectuado las pruebas trimestrales de seguridad requeridas por la normativa de Estándares de Seguridad de los Datos del Sector de las Tarjetas de Pago (PCI-DSS), pruebas que han resultado satisfactorias hasta el momento.

STL está certificado por AENOR en ISO 9001 desde el año 2000. Las auditorías de seguimiento y recertificación se han pasado con éxito. STL participa y contribuye al desarrollo y revisión de los estándares de esta área a través de los grupos de expertos nacionales en los grupos espejo de ISO en AENOR, grupo GT24-SC7: ciclo de vida del software para pequeñas empresas ISO/IEC 29110. Asimismo, STL es miembro del Comité de Calidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Asociación Española de la Calidad.

STL está poniendo en marcha la metodología ITIL dentro de la organización.

Finalmente, dentro de las mediciones de satisfacción realizadas, se realizan aquellas relativas a la satisfacción de los participantes del canal internet.

El Índice de Satisfacción neta de los puntos de venta ha sido del 83,96% en **2010**, frente al 90,46% en **2009**.

- **Procesos auditados internamente:**

PROCESOS AUDITADOS INTERNAMENTE	2009	2010
Procesos auditados sobre definidos	18 de 18	20 de 21
No conformidades detectadas	35	23
Graves	16	2
Leves	19	21
No conformidades en vías de resolución	4	6
Acciones de mejora establecidas	32	21

- **Incidentes de Seguridad de la Información:**

INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	2009	2010
Con impacto sobre el público	0	0
Impacto interno Grave (Relativos a servicios a Clientes (Juegos)) (Operaciones propias)	0 0	2 0
Impacto interno Moderado (Relativos a servicios a Clientes (Juegos)) (Operaciones propias)	0 0	2 0
Impacto interno Leve (Operaciones propias)	1	2

Protección de datos de carácter personal

Velar por la confidencialidad de la información que les pertenezca

STL realiza funciones que requieren el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de sus Clientes, y también gestiona datos de carácter personal para sus propios fines. Extrema el cuidado en el manejo de los mismos, teniendo desarrollados los correspondientes procesos de manejo y control, incluyendo los correspondientes planes de seguridad y, según corresponde, realiza la declaración de los ficheros ante la Agencia Española de Protección de Datos de carácter personal (AEPD), cumpliendo escrupulosamente la legalidad.

STL no realiza tratamiento alguno de los datos salvo los requeridos para los fines (por ejemplo, para la participación), ni realiza cesión alguna de datos, salvo aquellas comunicaciones legalmente necesarias (como a la AEAT) o contractualmente imprescindibles (como las órdenes de pago de las nóminas de los empleados a las entidades bancarias).

Parte de dichos procesos de tratamiento son las medidas técnicas y organizativas que requieren necesidad de acceso para poder leer o alterar datos de carácter personal.

En **2009** se revisó la información manejada por STL para determinar la conveniencia de variar las inscripciones realizadas en el Registro General de Protección Datos. El cambio de más impacto realizado ha consistido en cancelar la inscripción de uno de los ficheros propios por haber dejado de ser necesaria su consideración como datos de carácter personal a la luz de la última normativa. En 2010 no ha habido variación alguna.

Algunos indicadores:

- Número de ficheros propios: 2
- Número de ficheros tratados por encargo: 4; personas incluidas: varios centenares de miles.

Gestión responsable del juego

Contribuir a que los juegos de azar y pronósticos de sus Clientes se desarrollen en un Marco de Juego Responsable conforme con los Principios definidos por la Asociación Mundial de Loterías (AML/WLA) y por la Asociación Europea de Loterías y Quinielas (AELTE), especialmente en lo referido a grupos vulnerables

Se entiende por Marco de Juego Responsable, o simplemente Juego Responsable, al conjunto de reglas de actuación de las loterías establecidas con objeto de garantizar que los juegos son seguros –en sentido amplio- para el público evitando la participación desordenada y compatible con sus Grupos de Interés en general.

A fin de cumplir con su compromiso de contribución a la Gestión Responsable del Juego, STL participa regularmente en los foros y equipos de trabajo relevantes de la WLA y AELTE, con el fin de conocer las mejores prácticas de otros países y contribuir con su experiencia y conocimientos.

También contribuye en esta materia proveyendo asesoría y consultoría a sus Clientes, así como introduciendo en sus proyectos los aspectos relacionados con el Marco de Juego Responsable a fin de ofrecer las mejores soluciones para el mejor cumplimiento de los Principios.

Algunos indicadores:

- Número de reuniones de trabajo sobre Gestión Responsable del Juego (European Lotteries y WLA): 3 en 2009, 5 en 2010.
- Número de reuniones sobre Gestión de Riesgo (WLA, European Lotteries, AENOR) asistidas: 6 en 2009, 7 en 2010.

Innovación y desarrollo tecnológico

Ayudar al desarrollo y progreso de la Sociedad de la Información

Como empresa proveedora de soporte tecnológico, el compromiso de STL es implantar las soluciones tecnológicas más innovadoras de manera que den respuesta a las necesidades de sus clientes y que introduzcan nuevas soluciones que mejoren el nivel tecnológico de nuestro país.

STL ha desarrollado una de las más importantes redes de teleproceso transaccional bi-direccional del país. Interconecta permanentemente los sistemas centrales con cerca de 11.000 puntos de venta, que cuentan con más de 12.000 terminales en línea, y genera más de 2.400 millones de transacciones anuales, con un flujo medio de 12.000 transacciones por minuto (el sistema esta dimensionado para procesar alrededor de 100.000 transacciones por minuto), y con un tiempo medio de respuesta inferior al segundo.

A finales de 2010, STL disponía de una extensa red vía satélite, que soporta 2.475 de los 12.104 terminales de la red bi-direccional en línea.

Una parte significativa de los proyectos de I+D+i desarrollados por STL, cuentan con financiación de organismos oficiales. El resumen de esas ayudas recibidas es el siguiente:

Proyecto	Euros				% financiado	Año de concesión
	Importe nominal de la financiación reintegrable (*)	Subvención efectiva de la financiación recibida	Financiación no reintegrable	Total subvención		
Proyecto AGIL - Fase 2 (**)	5.867.582	841.384	880.137	1.721.521	75%	2009
Interfaces digitales (***)	393.014	103.481	26.201	129.682	75%	2009
Proyecto AGIL - Fase 1 (**)	2.720.670	577.843	-	577.843	75%	2008
Web 2.0 (***)	812.328	175.188	-	175.188	75%	2008
	9.793.594	1.697.896	906.338	2.604.234		

(*) Financiación sin intereses a 10 años

(**) Con financiación procedente del CDTI

(***) Con financiación procedente del Ministerio de Industria Turismo y Comercio

Acción Social

La mayor aportación social de STL consiste en prestar los mejores servicios y productos operando con calidad y eficiencia, contribuyendo además de a otros beneficiarios sociales a la generación de ingresos al Tesoro Público que sustentan la acción del Estado, máximo exponente de acción social.

El perfil de la compañía es mayoritariamente tecnológico, no obstante, en consonancia con el compromiso social de la misma se intenta contratar, en la medida de lo posible, para labores de tipo administrativo a personal con algún tipo de discapacidad. Así, en el año **2010** STL cuenta con cuatro empleados con minusvalía en su plantilla.

A parte de lo anteriormente mencionado, su Accionista ha considerado aceptable y conveniente que STL realice de forma directa, para simbolizar su compromiso, algunas acciones de ayuda a desfavorecidos.

En este aspecto, STL ha contribuido al proyecto Stela, de integración laboral, desarrollado por la FSDM durante los años 2009 y 2010.

Compromisos

Compromiso

Los Proveedores participan de los ya relatados compromisos con Sociedad, Participantes, Clientes y Accionista. Merece la pena incidir en los siguientes compromisos específicos de STL:

- Implantar mecanismos que aseguren que la contratación se basa en los principios de publicidad y concurrencia
- Ser leal en el cumplimiento de los acuerdos contractuales alcanzados
- Valorar su compromiso con STL a lo largo del tiempo, en un marco de concurrencia
- Velar adecuadamente por su propiedad industrial e intelectual

Actuaciones

Actuaciones

El proceso de compras se desarrolla partiendo de un análisis de necesidades y mercado. Las adquisiciones significativas se publican en la web de STL: www.stl.es y en prensa cuando el volumen económico es superior a 400.000 euros. El análisis y la selección de la oferta más conveniente la realiza un comité técnico y económico evaluador ad-hoc. Este comité emite un informe con la recomendación de adjudicación que se eleva a Junta de Compras para su aprobación final. Dicha Junta está formada por los miembros del Comité de Dirección. Las adquisiciones superiores a 600.000 euros deben ser aprobadas por el Consejo de Administración.

Desde finales del año 2008, se procedió a revisar los procesos de contratación, con el fin de mejorar su eficacia y eficiencia. Resultado de ello fue la elaboración de una serie de plantillas de los procesos de licitación más repetitivos, así como de los contratos correspondientes a dichas licitaciones.

Así mismo, para dotar de mayor transparencia a los procesos de adjudicación, se realizaron modificaciones en la web de STL, para poder publicar las licitaciones en ella y facilitar la descarga online de las mismas a los proveedores. También en la web se publica el estado de la licitación y el adjudicatario de ella.

STL demanda de sus proveedores Adhesión a los valores y principios de su Código de Conducta

A tal fin remite a los proveedores de volumen significativo copia de su Código de Conducta. Además, este Código de Conducta se incluye junto con los requisitos en las peticiones de oferta de volumen significativo.

XI. ÍNDICE DE CONTENIDOS

SISTEMAS TÉCNICOS DE LOTERÍAS DEL ESTADO, S.A.U. - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2010

INDICADOR	Nº. DE PÁGINA
PERFIL	8
MISIÓN Y VISIÓN	8
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	11
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
Accionista	12
Balance	16
Cuenta pérdidas y ganancias	16
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL EXTERNO	
Asistencia técnica	10, 32, 33, 34, 35, 48
Atención al cliente	10, 17, 42
Auditoría	20, 38, 52, 53
Calidad	9, 10, 17, 24, 32, 34, 38, 43, 51, 52
Canal LAE	9, 28, 31, 34, 33, 47
Coste del servicio	6, 17
Disponibilidad de venta por Internet	23
Disponibilidad de servicio	23, 24, 32
Disponibilidad de equipos de venta	31
Encuestas de satisfacción	6, 32
Impresoras	31, 34, 49, 50
Internet	18, 23
Juego responsable	56
Protección de datos	54
Puntos de venta	9, 14, 19, 24, 28, 31, 32, 33, 34, 45, 46, 47, 51, 56
Seguridad	52, 54
Sistema central	21
Sorteos	20, 23, 25, 26, 27, 51
Terminales	17, 19, 23, 25, 26, 32, 56
Transacciones	17, 23, 25, 56
Ventas	8, 18, 20, 24, 25, 32
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO,	
Accidentes,	40
Contratos indefinidos	44
Formación	38, 39
Porcentaje hombres	44
Porcentaje mujeres	44
Porcentaje titulados	44
Reconocimientos médicos	40, 41
Reducción jornada	44
Salud	40
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL	
Agua	49
Energía eléctrica	13, 45, 46, 47, 49
Emisiones CO2	45, 48
Paneles solares	7, 45
Papel	42, 46, 47, 49, 50
Reciclaje	50